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:

I. Oblasť: Procedurálne podmienky
II. Oblasť: Personálne podmienky
III. Oblasť: Prevádzkové podmienky

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

zariadenie pre seniorov
zariadenie opatrovateľskej služby
špecializované zariadenie

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

- druh sociálnej služby : Zariadenie pre seniorov (ZpS) – kapacita: 33 miest
- druh sociálnej služby : Zariadenie opatrovateľskej služby (ZOS) – kapacita: 3 miesta

a

- druh sociálnej služby: špecializované zariadenie (ŠZ)

zriadené zriaďovacou listinou zo dňa 01.01.2024 s celoročným pobytom s kapacitou: 22 miest

Identifikačné údaje prevádzkovateľa zariadenia sociálnych služieb:

- názov**:** **SENIOR HOUSE n.o.**
- právna forma: **nezisková organizácia (n.o.)**
- reg. číslo: **VVS/NO – 3/2010**
- sídlo**:** **SNP 2130/56, 934 01 Levice**
- miesto poskytovania sociálnej služby: **SNP 24, 934 01 Levice**
- IČO**:** **45732094**
- štatutárny orgán: **riaditeľ neziskovej organizácie** s právnou subjektivitou

Pojmy

- prijímateľ sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“ alebo aj „klient“)
- SENIOR HOUSE n.o. (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „zariadenie“)
- Poskytovateľ sociálnej služby (t.j. SENIOR HOUSE n.o.)
- 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 zachovávania 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 sociálnej služby
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 osoby pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
Čl. 8. Základné sociálne poradenstvo
Čl. 9. Sociálna rehabilitácia, pracovná terapia a záujmová činnosť
Čl. 10. Ubytovanie
Čl. 11. Stravovanie
Čl. 12. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť
Čl. 13. Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
Čl. 14. Základné povinnosti prijímateľov
Čl. 15. Denný harmonogram
Čl. 16. Návštevy
Čl. 17. Úschova cenných vecí a osobná korešpondencia prijímateľov
Čl. 18. Služby
Čl. 19 Náhrada škody spôsobenej zariadením prijímateľovi
Čl. 20. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku
Čl. 21. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
Čl. 22. Spolupodieľanie sa prijímateľa 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 prijímateľov sociálnej služby** 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,**
- **dodržiavanie a ochrana ľudských práv a slobôd**
- **individuálne požiadavky klienta, jeho osobitosti, individuálny prístup**
- **sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita,**
- **odborný a profesionálny prístup,**
- **kvalitné služby, napĺňanie štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby**

1.3 Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na **„proces“,** myslí sa tým **spracovaný postup**, s ktorým majú 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
- ŠZ – špecializované zariadenie
- DODS – interný informačný systém DODS – pracovný nástroj zamestnancov SENIOR HOUSE n.o.
- Is SOS – informačný systém MPSVaR určený na zber dát, evidencie a žiadanie dotácií

Čl. 3
Podmienky poskytovania sociálnej služby

3.1 SENIOR HOUSE n.o., je zariadením sociálnych služieb zriadeným štatutárom zariadenia, 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 terénnu opatrovateľskú službu. **Zariadenie poskytuje sociálne služby podľa § 35 (Zariadenie pre seniorov), podľa § 36 (Zariadenie opatrovateľskej služby) a podľa § 39 (Špecializované zariadenie) Zákona 448/2008 Z.z. o sociálnych službách.**

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

- pomoc fyzickej osoby 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 **i na úschovu cenných vecí**, aj záujmovú činnosť .

- Podľa § 9 ods. 12 sa pri nástupe klienta do zariadenia – v prípade jeho záujmu, 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 zamestnanec. 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. Tým je vrchná sestra, sociálny pracovník a riaditeľ zariadenia. Títo traja zamestnanci sú prítomní pri príjme nového prijímateľa sociálnej služby do zariadenia. Zdravotnú dokumentáciu zas predloží pri nástupe do zariadenia vrchnej sestre a tá následne posúva dokumentáciu ošetrujúcemu všeobecnému lekárovi prijímateľa.

3.4 Podmienky a náležitosti poskytovania sociálnej služby sú zakotvené **v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby, uzatvorenej medzi poskytovateľom sociálnej služby a prijímateľom sociálnej služby.**

3.5 Zariadenie je zamerané na vytváranie **prostredia s nádychom rodinnej atmosféry**, života **v komunite SENIOR HOUSU** a s pocitom neustáleho kontaktu s komunitou a vonkajším sociálnym prostredím. Personál zariadenia sa snaží napĺňať **poslanie a víziu, stratégiu, ciele a hodnoty zariadenia tak**, ako sú zakotvené v dokumentoch poskytovateľa a tak, ako sa ich poskytovateľ snaží dennodenne napĺňať svojou činnosťou.

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 – jedálni, vo vstupnej hale, 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. **Prijímateľ, klient má možnosť spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby, má možnosť výberu.** Prijatie klienta do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním, politickým zmýšľaním, národnostným alebo sociálnym pôvodom, príslušnosťou k etnickej skupine ani žiadnou inou podmienkou. Klient má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb priamo v zariadení, v blízkom okolí a má právo na vykonanie individuálnych sviatostí priamo v zariadení.

3.9 V prípade porušenia Domáceho poriadku klientom s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony riaditeľ bezodkladne upovedomí opatrovníka prijímateľa o charaktere a rozsahu porušenia, ako aj o prijatých opatreniach.

Čl. 4
Prijatie prijímateľa sociálnej služby a ukončenie poskytovania sociálnej služby

4.1 Prijímanie prijímateľa sociálnej služby a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi **Postupom na prijímanie prijímateľa sociálnej služby a ukončenie poskytovania sociálnej služby**. S činnosťami súvisiacimi s prijímaním 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. Tento kontakt zabezpečuje riaditeľka zariadenia. Záujemca vypíše Žiadosť o zaradenie do evidencie čakateľov na sociálnu službu a táto je následne zaevidovaná do V prípade ich záujmu je im poskytnutý vzor Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ktorý môžu samozrejme podľa individuálnych požiadaviek a po dohovore s poskytovateľom meniť a prispôsobovať individuálnym požiadavkám budúceho prijímateľa sociálnej služby. Záujemcom sa tiež vysvetlia a predstavia činnosti a služby, vysvetlia sa im tiež tie činnosti, pri ktorých sa vyžaduje ich súčinnosť.

4.2 Pri **informovaní** sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a situácii, okolnostiach poskytovania sociálnej služby a pod. poskytuje rodinným príslušníkom a budúcom klientom informácie riaditeľka zariadenia, ďalej vrchná sestra aj sociálna pracovníčka. Informácie je možné poskytnúť:

a) osobne priamo v priestoroch zariadenia SENIOR HOUSE n.o.

b) telefonicky u riaditeľky, vedúcej sestry, sociálnej pracovníčky

c) elektronickou alebo listovou poštou

4.3 Všeobecné informácie o podmienkach prijatia, náležitostiach prijatia a základnom postupe pri prijímaní, sú zverejnené aj 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 Záujemca o sociálnu službu **sa stáva prijímateľom sociálnej služby** v zariadení SENIOR HOUSE n.o. **dňom podpisu Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.** Taktiež zaevidovaním **v informačnom systéme Is SOS (informačný systém MPSVaR)** ako prijímateľ sociálnej služby v tom ktorom konkrétnom druhu služby a tiež zaevidovaním **v internom informačnom systéme DODS,** ktorý využíva SENIOR HOSE n.o. na kompletnú evidenciu chodu zariadenia a poskytovania sociálnej služby ako takej.

4.6 Občan má právo prijímacie konanie kedykoľvek prerušiť aj bez uvedenia dôvodu v ktoromkoľvek kroku.

4.7 Poskytovanie sociálnej služby sa končí v nasledovných prípadoch:

a) uplynutím dohodnutej doby poskytovania sociálnej služby alebo dohodou

b) úmrtím prijímateľa sociálnej služby

c) ukončením na vlastnú žiadosť prijímateľa sociálnej služby

d) ukončením zo strany poskytovateľa sociálnej služby (teda SENIOR HOUSE n.o.)

4.8 O **ukončenie poskytovania sociálnej služby** môže požiadať prijímateľ 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. **V prípade dohody** sa však poskytovanie sociálnej služby môže ukončiť k akémukoľvek **dohodnutému dňu**.

4.9 V prípade začatia konania o ukončení poskytovania sociálnej služby zo strany poskytovateľa, sa zaväzuje zariadenie spolupracovať s prijímateľom alebo jeho zákonným zástupcom a rodinnými príslušníkmi na hľadaní 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 prijímateľa sociálnej služby. Súčasťou procesu ukončovania je aj vzájomný zápočet pohľadávok a záväzkov, odovzdanie majetku užívaného prijímateľom zariadeniu, ako aj odovzdanie vecí a hotovosti vedenej v depozite prijímateľovi alebo jeho právnemu 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 prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.

5.2 Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľka zariadenia SENIOR HOUSE n.o.

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

5.4 Prijímateľ 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, dodatkov, ktorý je podpísaný vždy oboma zmluvnými stranami, a každá zo strán dostane jeden jeho exemplár.

5.6 Zariadenie SENIOR HOUSE n.o. 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 zrejmú 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 (na nástenke vo vstupnej hale) a tiež na webovej 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 sadzieb a vynásobia sa počtom dní v mesiaci (priemer 30 dní), počas ktorých bola služba odoberaná. Kalkulačný (výpočtový) list pre denné sadzby je prílohou Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a je vypracovaný v deň podpisu Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, vychádzajúc z aktuálneho platného výmeru o dôchodku prijímateľa a zo sumy tzv. „ochrany príjmu“ (25% zo sumy životného minima) platnej v deň podpisu zmluvy.

6.3 Prijímateľ je povinný vykonávať úhradu za sociálnu službu 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 prijímateľa 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 pre platenie úhrad. Zároveň sa dohodne aj spôsob vyrovnania nedoplatku alebo preplatku.

6.7 Za prijímateľa môže platiť alebo do predpísanej výšky doplácať úhradu aj iná osoba (osoby). V takom prípade sa s ňou (s nimi) spíše osobitná **Zmluva o platení úhrady** (doplácaní úhrad za klienta). Ustanovenia o preplatku alebo nedoplatku sa použijú analogicky.

6.8 Prijímateľ, 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 osoby pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

7.1 Pomoc fyzickej osoby 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 vykonávania opatrovateľských činností a úkonov, ktoré sa zaznamenávajú do informačného systému DODS individuálne pre každého prijímateľa sociálnej služby. Vykonávajú ho kvalifikované opatrovateľky, 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 tak, že sú súčasťou spisu prijímateľa sociálnej služby, pokiaľ sa vedú v písomnej a tlačenej podobe, alebo sú súčasťou agendy prijímateľa v DODS v elektronickej podobe a podľa potreby či na požiadanie sa dajú výstupy z tohto informačného systému vytlačiť v pdf formáte.

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 riaditeľka zariadenia a 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 sebaobsluhe, 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 (redukcia) na WC
10. G- aparát

9.2 Program sociálnej rehabilitácie je súčasťou individuálneho prístupu ku klientovi a je zaznamenávaný 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 a individuálnym osobitostiam.

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. Tieto záznamy sú vedené v informačnom systéme DODS a v prípade potreby sa dajú výstupy z neho vytlačiť v PDF formáte individuálne pre každého prijímateľ osobitne.

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 a zdravotný stav. 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
Ubytovanie

10.1 Prijímatelia (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 v pridelenej izbe vybavenie a zariadenie izby 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 (väčšinou sú to iniciály klienta). 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 **nedostatky a poruchy** vo svojej pridelenej izbe službukonajúcemu zamestnancovi. V prípade, že nedostatok v izbe klienta zistí zamestnanec, oznámi to riaditeľovi. Zariadenie odstráni zistené nedostatky a poruchy neodkladne.

10.6 Klient smie, avšak so 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, vstupná hala zariadenia, 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 a pod.).

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 pridelený 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** najmä pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.

10.12 Personál vstupuje do izieb klientov **po predchádzajúcom klopaní a výzve** na dovolenie 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 dovolenia 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

11.1 Zariadenie sociálnych služieb SENIOR HOUSEN n.o. neprevádzkuje vlastnú kuchyňu. Základné ustanovenia o stravovaní sú uvedené v Prevádzkovom poriadku stravovacieho zariadenia. Teplá strava a je dovážaná od dodávateľa, studená kuchyňa sa pripravuje v zaradení – vo výdajni stravy a v prípravovni studenej kuchyne.

11.2 **Strava je servírovaná v jedálni**. Táto slúži aj ako spoločenská miestnosť, v estetickom a primeranom prostredí. Klient nemá možnosť výberu z viacerých jedál. Príprava viacerých druhov jedál sa realizuje kvôli rôznym diétnym a intolerančným obmedzeniam. 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 aj **na spoločných stretnutiach** (schôdzach) všetkých prijímateľov v jedálni v piatok po raňajkách, alebo **na stravovacích komisiách**, ktoré sa realizujú tiež v jedálni a sú na nej prítomní všetci prijímatelia sociálnej služby.

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, v jedálni na nástenke a v kuchyni na nástenke.

11.5 Klient má možnosť ovplyvňovať skladbu jedálneho lístka pri jeho zostavovaní buď na stravovacej komisii alebo cez riaditeľku.

11.6 V zmluve o poskytovaní sociálnej služby je dohodnutý odber stravy.

Čl. 12
Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

12.1 Prijímateľ má možnosť vybrať si vlastného **obvodného lekára**. Zariadenie zároveň ponúka možnosť starostlivosti vlastným zmluvným praktickým lekárom pre dospelých – **MUDr. Marekom Foldesim a jeho manželkou MUDr. Luciou Foldesiovou**. Títo lekári, najmä pani doktorka, dochádzajú do zariadenia **pravidelne každý druhý týždeň,** v stredu ráno a zabezpečujú služby ambulantného lekára celé doobedie v miestnosti na to určenej – a to sesterskej miestnosti na prízemí zariadenia SENIOR HOUSE n.o., **Súčinnosť pani doktorke vykonáva vedúca sestra SENIOR HOUSE n.o.,** ktorá je prítomná pri týchto vyšetreniach, poskytuje lekárovi zdravotné záznamy a lekárske závery z vyšetrení a poskytuje tiež plnú súčinnosť pri komunikácii o prijímateľovi.

Ak má prijímateľ pri nástupe do zariadenia SENIOR HOUSE n.o. vlastného lekára, a nechce sa prehlásiť k MUDR Foldesimu, má na to samozrejme plné právo. Zariadenie v tom prípade poskytuje klientovi súčinnosť pri vybavovaní všetkých náležitostí spojených s vybavovaním liekov, odberov a vyšetrení, a poskytuje tiež odporúčacie rady spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov u lekára.

12.2 Klient, ktorý využíva služby zmluvného praktického lekára zariadenia (má s ním uzatvorenú Dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti) má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpisov liekov a odporúčaní na odborné vyšetrenia, ktoré sprostredkováva personál zariadenia (vedúca sestra).

12.3 Klient i jeho rodinní príslušníci **majú možnosť byť pravidelne informovaní** o zdravotnom stave vedúcou sestrou všeobecným lekárom.
Zariadenie zabezpečuje **sprievod a dopravu na všetky odborné vyšetrenia formou odvozu služobným motorovým vozidlom alebo zabezpečím sanitky** (záleží to od zdravotného stavu a mobility prijímateľa). Na každé jedno odborné vyšetrenie je zabezpečený doprovod opatrovateľa, ktorý je zamestnancom SENIOR HOUSE n.o. prijatým výlučne na tento účel.

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 starostlivosť s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. **<u>Zabezpečuje</u> 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. Zabezpečuje preventívne prehliadky u všeobecného lekára, zabezpečuje možnosť očkovania prijímateľom.

12.6 O poskytovaných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov. Ošetrovateľskú starostlivosť je zabezpečované v zariadení SENIOR HOUSE n.o. cestou ADOS, ktorá dochádza do zariadenia dennodenne v popoludňajších hodinách.

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 ochrannej bielizne** je zabezpečované denne vo vlastnej práčovni zariadenia.

13.2 Práčovňa je vybavená **štyrmi práčkami** – jednou profesionálnou, veľkokapacitnou (9kg), zn. Primus - na posteľnú bielizeň, plachty, prateľné podložky pod ležiacich klientov a silne znečistenú bielizeň, ďalšie práčky rôznych značiek sú tzv. domáce, malokapacitné práčky – s kapacitou 4 kg - na osobnú bielizeň. Práčovňa 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 denne.

13.4 O výmene bielizne sú vedené záznamy v evidencii. Táto evidencia je prístupná na každej izbe v obale a eviduje sa do nej dátum výmeny posteľnej bielizne i zamestnanec, ktorý ju vykonal. Každý kus osobnej bielizne prijímateľa 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 plastikových 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 prijímateľov

14.1 Prijímatelia SENIOR HOUSE n.o. 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 a podujatiach** 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 odprúčané – samozrejme 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 a vedúcu sestru 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 alebo odmietanie, ktoré konzultujú s klientom, ošetrujúcim lekárom a príbuznými klienta, resp. s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.

14.4 V zariadení **nie je odporúčané požívanie alkoholických nápojov v množstve**, ktoré spôsobuje **zjavnú opitosť klienta**, a v celom zariadení SENIOR HOUSE n.o. je uplatňovaný **zákaz fajčenia mimo vyhradených priestorov**. Tieto priestory – priestory vymedzené na fajčenie, sa nachádzajú vonku, pod altánkom, mimo budovy zariadenia. Sú označené nálepkou ako priestor pre fajčiarov. Na stoloch sa nachádzajú popolníky.

14.5 Vzájomné obchodovanie medzi klientmi so snahou o neprimeraný zisk je neprípustné.

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 Klientom je umožnené opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, pobyt vonku s osobnou návštevou prípadne akýkoľvek iný účel) kedykoľvek, 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. Vždy je však tomuto klientovi umožnené opustiť areál zariadenia, pokiaľ o to prejaví záujem. Snahou zariadenia je však zabezpečiť mu primeraný doprovod. 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 službukonajúcemu 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 alebo simulácií (nácvikov) požiarnych poplachov, 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 – viď 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. 30 raňajky
08. 30 – 08. 45 spoločná ranná rozcvička (každý deň)
08. 45 – 09. 00 ranná káva v jedálni
09. 00 – 11. 30 sociálno – terapeutická činnosť, rôzne formy individuálnej, skupinovej, kolektívnej záujmovej činnosti, od jari do jesene pobyt vonku

(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 voľnočasová činnosť klientov, od jari do jesene pobyt vonku
17. 30 – 19. 00 večerná hygiena
20. 00 – 21. 00 druhá večera- diabetici, rozdávanie nočnej terapie
22. 00 – 06. 00 nočný pokoj

Čl. 16
Návštevy u prijímateľov

16.1 **Návštevy prijímateľov rodinnými príslušníkmi, známymi a inými návštevníkmi 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 – 21.00 hod., pokiaľ sa nedohodne inak.
Návštevy u klientov sa správajú vľúdne 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 prijímateľa sa zapisuje** pri príchode službukonajúcemu pracovníkovi - s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má k prijímateľovi.

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 popolníky. 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 obmedzené, resp. zakázané** (zákaz návštev Regionálnym úradom verejného zdravotníctva, vážne technické a bezpečnostné dôvody a pod.)

Čl. 17
Úschova cenných vecí a osobná korešpondencia prijímateľov

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 – v pondelok - sa realizuje súpis nákupov a požiadaviek klientov. Klient nahlasuje svoju požiadavku, sociálny pracovník ju spisuje a následne odovzdáva poverenému zamestnancovi zariadenia, ktorý objednávky a požiadavky prijímateľov zabezpečuje a realizuje. Vždy v stredu poobede je **pre všetkých klientov zrealizovaný nákup rozdávaný po izbách.**

18.4 **Knižničné služby a nakupovanie dennej tlače a časopisov** sa poskytujú klientom v zariadení denne aj týždenne. Knihy sa zapožičiavajú u povereného pracovníka zariadenia, ktorým je inštruktor sociálnej rehabilitácie. Ten vedie evidenciu

požičaných kníh a časopisov. Stará sa o **internú knižnicu** vybudovanú priamo v zariadení **SENIOR HOUSE n.o.** A zabezpečuje tiež komunikáciu a spoluprácu s **Tekovskou knižnicou sídliacou v meste Levice**. Zabezpečuje tiež audiofond – audioknihy z výpožičiek Tekovskej knižnice. 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 prijímateľovi poskytne **bezplatná doprava k lekárovi, na všetky odborné vyšetrenia alebo na úrady.** Takúto požiadavku (najmä úrady) treba nahlásiť vopred a klient sa musí dohodnúť s povereným pracovníkom zariadenia. Odvoz na odborné vyšetrenia, ktoré vybavuje poverený pracovník zariadenia (vedúca sestra), sú v réžii zariadenia. Na vyšetrenie vždy odchádza klient v doprovode 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 a súčinnosť 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.

Všetky vyššie uvedené služby a pomoc sú bezplatné, resp. sú už platené v predpísanej úhrade za sociálnu službu.

Čl. 19
Náhrada škody spôsobenej prijímateľovi 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 príslušný postup.

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 narúša 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 (ako posledný z možných prostriedkov, po vyčerpaní všetkých ostatných možností) uložiť ako opatrenie ukončenie poskytovania sociálnej služby v 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

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 slovne, 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 riaditeľa o situácii a ten rozhodne o ďalšom postupe. V prípade nočnej zmeny informuje o tomto službukonajúci personál neodkladne riaditeľa a vedúcu sestru, ktorí rozhodnú o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí vysoké riziko, 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 telesných a netelesných obmedzení**, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie prijímateľa a je uložený v sesterskej miestnosti.

21.9 **Hlásenie o obmedzení klienta zasiela riaditeľ zariadenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne**. Eviduje sa v informačnom systéme Is SOS. 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, hľadá personál zaradenia iné možnosti a spôsoby, a v nevyhnutnom prípade môže riaditeľ rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby klientovi.

Čl. 22
Spolupodieľanie sa prijímateľa na kvalite služieb a riešenie sťažností

22.1 Klienti SENIOR HOUSE n.o. 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 spoločných sedení a porád,** ktoré sa uskutočňujú v jedálni zariadenia v piatky ráno po raňajkách a ktorých sa zúčastňujú **všetci prijímatelia sociálnej služby spoločne**. Tieto sedenia **vedie riaditeľka zariadenia, a je na nich prítomná vždy aj vedúca sestra, sociálny pracovník a inštruktor sociálnej rehabilitácie**. V prípade riešenia problémov a námetov spojených so stravovaním, stáva sa táto porada i stravovacou komisiou a je na nej prítomný i zamestnanec zodpovedný za výdaj stravy z kuchyne. Sú tu tiež 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 Postupu podávania sťažností a riadenia nezhôd.**

Čl. 23
Záverečné ustanovenia

23.1 Dodržiavanie tohto Domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania prijímateľov sociálnej služby (klientov) ako aj zamestnancov SENIOR HOUSE n.o.

23.2 Tento domáci poriadok je klientom **k dispozícii v priestoroch zariadenia, vo vstupnej hale, v knižnici a sociálny pracovník a ISR je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu** tohto dokumentu aj 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 prijímateľom, opatrovníkom a rodinným príslušníkom klientov je domáci poriadok sprístupnený k nahliadnutiu a prečítaniu pri každom prijímaní nového klienta do zariadenia. Jeho oboznámenie podpisujú v osobitnom formulári.

Platnosť: od 1.12.2014 **aktualizované: 1.9. 2024**

Originál č.1: Riaditeľka - kancelária
Originál č. 2: Sociálna pracovníčka
Originál č. 3: Vedúca sestra
Originál č. 4: Vstupná hala - nástenka
Originál č. 5: Inštruktor sociálnej rehabilitácie
Originál č.6: Zdravotný personál
Originál č.7: Knižnica

vypracoval: Mgr. Juliana Hanzová
riaditeľka

schválil: Ing. Gregor Horniak
štatutár