



Domáci poriadok

vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, zákona 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

Verzia	01	Platná od	1.11.2018
Revízia		Platná od	
Počet výtlačkov	04	Registratúrna značka	OS 05
Výtlačok číslo			

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	RNDr. Mária Hrešková	Mgr. Anna Mikulová	Mgr. Katarína Šurdová
Funkcia	manažér kvality	vedúca opa-oše úseku	riaditeľka
Dátum	29.10.2018	30.10.2018	31.10.2018
Podpis			

Obsah

Čl.1. Účel smernice	3
Čl.2. Rozsah platnosti	3
Čl.3. Použité skratky a pojmy.....	4
Čl.4 Charakteristika „SVETLO“ ZSS Olichov.....	4
Čl.5 Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia.....	5
Čl.6 Základné práva a povinnosti klientov	6
Čl.7 Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.....	8
Čl.8 Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby	9
Čl.9 Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a výška úhrad	10
Čl.10 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby	11
Čl.11 Ubytovanie	11
Čl.12 Stravovanie	12
Čl. 13. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť.....	13
Čl.14 Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia	14
Čl.15 Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi.....	14
Čl.16 Aktivity a spoločenský život v zariadení	15
Čl.17 Návštevy u klientov	15
Čl.18 Opustenie zariadenia a svojvoľný odchod zo zariadenia	15
Čl.19 Podnety a sťažnosti klientov.....	16
Čl. 20. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku	17
Čl. 21. Záverečné ustanovenia.....	17

Čl.1. Účel smernice

- 1.1 „SVETLO“, ZSS Olichov, (ďalej len „ZSS“ alebo „zariadenie“) vydáva Domáci poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnej starostlivosti a s tým spojené poskytovanie sociálnych služieb a upravuje práva a povinnosti klientov ako aj ZSS ako poskytovateľa sociálnej služby v súlade s platnou legislatívou a všeobecne záväznými predpismi.
- 1.2 Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov v zariadení. ZSS uplatňuje prvky systému manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v zariadení. Dôraz kladieme hlavne na tieto oblasti:
 - a) ľudská a občianska dôstojnosť,
 - b) potreby a požiadavky klienta,
 - c) sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita,
 - d) odborný a profesionálny prístup,
 - e) kvalitné služby.
- 1.3 Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým môže byť, ak je to účelné, občan, klient, respektíve jeho zákonný zástupca a dotknutí rodinní príslušníci oboznámení primeraným spôsobom a v primeranom rozsahu. Proces je súčasťou Príručky implementácie podmienok kvality sociálnych služieb s procesným prístupom (ďalej len „Príručka implementácie podmienok kvality“). Domáci poriadok sa odvoláva na proces vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v domácom poriadku účelné.
- 1.4 ZSS aplikuje podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa prílohy č.2 písm. A, zákona o sociálnych službách (ďalej len „podmienky kvality“). S postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s touto prílohou informuje svojich zamestnancov na svojich interných školeniach a poradách a svojich klientov primeraným spôsobom na spoločných podujatiach. Plnenie podmienok kvality je taktiež súčasťou procesov.

Čl.2. Rozsah platnosti

- 2.1 Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov, klientov a návštevy zariadenia.

Čl.3. Použité skratky a pojmy

3.1 V smernici sú použité nasledovné skratky:

ZSS	Zariadenie sociálnych služieb
ÚNSK	Úrad Nitrianskeho samosprávneho kraja
NSK	Nitriansky samosprávny kraj
VÚC	Vyšší územný celok
DSS	Domov sociálnych služieb
ŠZ	Špecializované zariadenie
RS	Rehabilitačné stredisko
PSS	Prijímateľ sociálnej služby

3.2 V smernici sú použité nasledovné 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.
Zákonník práce	Predpis č.311/2001 Z.z. Zákonník práce
Zariadenie	„SVETLO“ ZSS Olichov
Zriaďovateľ	Nitriansky samosprávny kraj
Klient	Fyzická osoba, s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnych služieb

Čl.4 Charakteristika „SVETLO“ ZSS Olichov

- 4.1 SVETLO“, ZSS Olichov v zmysle Zákona o sociálnych službách poskytuje sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie občana z dôvodu jeho ťažkého zdravotného postihnutia alebo nepriaznivého zdravotného stavu.
- 4.2 Zariadenie poskytuje sociálnu službu v súlade so Zákonom o sociálnych službách a v zmysle zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- 4.3 V zmysle zriaďovacej listiny sa v zariadení poskytuje sociálna služba v uvedených druhoch zariadenia sociálnych služieb:
 - a) podľa § 39 – Špecializované zariadenie
 - b) podľa § 38 – Domov sociálnych služieb
 - c) podľa § 37 – Rehabilitačné stredisko – forma pobytová na určitý čas a forma ambulatná
- 4.4 Pobytovú sociálnu službu možno poskytnúť osobe pozbavenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.
- 4.5 **V špecializovanom zariadení** sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 Zákona o sociálnych službách a má zdravotné postihnutie, ktorým je najmä schizofrénia a demencia rôzneho typu etiológie.

Forma poskytovania sociálnej služby je pobytová celoročná.

V ŠZ sa poskytuje najmä pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a

šatstva, osobné vybavenie. **Zabezpečuje** sa ošetrovateľská starostlivosť, rozvoj pracovných zručností, záujmová činnosť a utvárajú sa podmienky na úschovu cenných vecí.

- 4.6 **V domove sociálnych služieb** sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 Zákona o sociálnych službách, alebo nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3 Zákona o sociálnych službách.

Forma poskytovania sociálnej služby je pobytová celoročná

V DS sa poskytuje: pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie. **Zabezpečuje** sa ošetrovateľská starostlivosť, rozvoj pracovných zručností, záujmová činnosť a utvárajú sa podmienky na úschovu cenných vecí.

- 4.7 **V rehabilitačnom stredisku** sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 Zákona o sociálnych službách, fyzickej osobe, ktorá je slabozraká a fyzickej osobe, ktorá je nepočujúca alebo ktorá má ťažkú obojstrannú nedoslýchavosť.

V RS – forma pobytová na určitý čas sa poskytuje najmä sociálna rehabilitácia, sociálne poradenstvo, pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, ubytovanie, stravovanie, pranie, upratovanie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.

V rehabilitačnom stredisku sa poskytuje sociálne poradenstvo aj rodine alebo inej fyzickej osobe, ktorá zabezpečuje pomoc fyzickej osobe odkázanej na pomoc inej fyzickej osoby v domácom prostredí, na účel spolupráce pri sociálnej rehabilitácii.

Sociálnu službu v RS pobytovou formou možno poskytovať len na určitý čas, najdlhšie na tri mesiace, túto lehotu možno predĺžiť len raz, najviac o tri mesiace.

V RS – forma ambulantná sociálna služba, sa poskytuje sociálna rehabilitácia, sociálne poradenstvo, pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, upratovanie a stravovanie.

- 4.8 Osobné vybavenie sa poskytuje klientovi, ktorému sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sám. Osobným vybavením je šatstvo, obuv, hygienické potreby a iné veci osobnej potreby. Nevyhnutné ošatenie a obuv sa poskytuje klientovi, ktorý si nevie alebo nemôže zabezpečiť nevyhnutné ošatenie a obuv v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Za nevyhnutné ošatenie a obuv sa považuje aj použité ošatenie a obuv.
- 4.9 V zariadení sa zabezpečuje ošetrovateľská starostlivosť v rozsahu danom osobitným predpisom.
- 4.10 Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.
- 4.11 V ZSS sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby (ZSS) a prijímateľom sociálnej služby (klientom).
- 4.12 Prijímateľ sociálnej služby je v tomto a aj v každom inom internom dokumente označovaný všeobecným termínom „klient“. Pre externé dokumenty sa naďalej používa platný termín v zmysle zákona o sociálnych službách.

Čl.5 Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia

5.1 Personál ZSS má právo:

- a) vstúpiť do obytného alebo iného súkromného priestoru klienta, ak nastane situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný z dôvodu ochrany života, zdravia alebo majetku klienta, ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,

- b) v odôvodnených prípadoch, presťahovať klienta na iné poschodie alebo na inú izbu, čo mu vopred pre neho prijateľným a zrozumiteľným spôsobom vysvetlí,
 - c) jedenkrát ročne predpísaným spôsobom inventarizovať majetok klientov,
 - d) realizovať práva v zmysle smernice Ochrana a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby; táto smernica je dostupná k nahliadnutiu.
- 5.2 Zariadenie je povinné rešpektovať dôstojnosť klientov, ako aj ich rozdielne schopnosti v uspokojovaní ich potrieb. Taktiež rešpektuje právo na súkromie a právo na uplatňovanie ľudských práv a slobôd. Je povinnosťou zamestnancov 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 ako aj súkromie počas návštev.
- 5.3 Zariadenie je povinné prihliadať na individuálne potreby klienta, aktivizovať ho podľa jeho schopností a možností a poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni.
- 5.4 Zariadenie vytvára podmienky pre vykonanie návštev, ktoré sa môžu zdržiavať v izbe klienta, v spoločenských miestnostiach, alebo vo vonkajších priestoroch zariadenia. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov klienta, prípadne napomáhajú kontaktom s blízkou komunitou. Zariadenie má snahu spolupracovať s príbuznými klienta, 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.
- 5.5 Zamestnanci a prijímatelia sociálnej služby v zariadení 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 .
- 5.6 Zariadenie umožňuje klientom spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby rešpektuje možnosť výberu poskytovanej sociálnej služby
- 5.7 V prípade porušenia domáceho poriadku klientom zbaveným spôsobilosti na právne úkony, riaditeľka bezodkladne upovedomí opatrovníka o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.
- 5.8 Zamestnanci dohliadajú na bezpečný pobyt klientov v spolupráci s nimi a to na základe ich reálnych schopností a možností rozoznať a reagovať na vzniknuté riziko alebo nebezpečnú situáciu. V rámci nápravných alebo preventívnych opatrení sa všetky návštevy musia podriaďiť ich pokynom, inak môže byť návšteva z rozhodnutia zamestnancov prerušená.
- 5.9 Pre zaistenie bezpečnosti klienta majú zamestnanci právo privolať na zásah alebo asistenciu príslušníkov Policajného zboru SR.

Čl.6 Základné práva a povinnosti klientov

- 6.1 Každý klient má za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a požiadať o jeho zmenu.
- 6.2 Klient podľa svojich možností a schopností má ďalej právo:
- a) na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti,

- b) na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná,
 - c) na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobných, telefonických, písomných alebo elektronických kontaktov s osobami, ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany práv a právom chránených záujmov, nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,
 - d) na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
 - e) podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov klientov, pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
 - f) na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie Klienta odhlasuje vedúca opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku, alebo sestra do 08.00 h deň vopred, počas víkendov a sviatkov sa odhlasuje vždy deň vopred do 08.00h.
- 6.3 Klient má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- 6.4 Klienti sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmú obmedzovať, či ohrozovať iných klientov pri pobyte a využívaní služieb ako aj zamestnancov pri výkone pracovných povinností. Uplatňovanie ich základných práv a slobôd nemôže ísť na úkor základných práv a slobôd iných ľudí.
- 6.5 Klienti sú povinní rešpektovať denný harmonogram administratívno-správnych činností zariadenia a nočný pokoj. Účasť na aktivitách podľa harmonogramu odborných činností nie je povinná. Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22.00 h do 06.00 h. 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 riaditeľkou zariadenia. Návštevy známych a príbuzných v dobe nočného pokoja nie sú vhodné, s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho klienta, alebo vopred dohodnuté s riaditeľkou zariadenia.
- 6.6 Klienti dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu klientov a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s klientom, ošetrovateľom a príbuznými klienta, respektíve s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.
- 6.7 Klientom sa neodporúča voľné požívanie alkoholických nápojov a to z dôvodu užívania liekov, ktoré sú v kontraindikácii s alkoholom, ako aj z dôvodu diagnóz, pri ktorých voľné požívanie alkoholu môže nekontrolovane zhoršiť zdravotný stav klienta alebo spôsobovať agresívne prejavy správania, alebo ohrozovanie na živote jeho a iných osôb.
- 6.8 V zariadení je podľa §7 ods. 1e) Zákona č. 377/2004 Z. z. Zákon o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pre všetky osoby úplný zákaz fajčenia mimo vyhradených priestorov, ktoré sú viditeľne označené.

- 6.9 V zariadení je zakázané donášanie, prechovávanie, distribúcia a požívanie zakázaných psychotropných látok, farmaceutických výrobkov dostupných na lekársky predpis alebo zakázaných, chemikálií a iných látok, vrátane prekursorov. (Zákon č. 139/1998 Z. z. Zákon o omamných látkach, psychotropných látkach a prípravkoch)
- 6.10 V zariadení je zakázané donášanie a prechovávanie zbraní, streliva, výbušnín, vrátane ich prekursorov (Zákon č. 190/2003 Z. z. Zákon o strelných zbraniach a strelive a o zmene a doplnení niektorých zákonov), ako aj používanie otvoreného ohňa na izbách.
- 6.11 Dodržiavanie zásad osobnej hygieny a primeraného odievania je povinnosťou klienta.
- 6.12 Klienti nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia.
- 6.13 Klienti sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo len v rozsahu svojich reálnych možností. Ich stratu alebo poškodenie by mal klient, rodinný príslušník, opatrovník alebo blízka osoba vo vlastnom záujme ohlásiť bez meškania prítomným zamestnancom. O povinnosti uhradiť škodu, ktorú spôsobil klient zariadeniu, rozhodne osobitná komisia a dohoda o náhrade škody.
- 6.14 Klienti musia v primeranom rozsahu, podľa stupňa postihnutia, dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadiť. V prípade potreby sú povinní zúčastniť sa i prípadných školení oboznamujúcich s týmito predpismi a skonaním v prípade mimoriadnej udalosti.
- 6.15 Klienti, ako aj ich návštevy, 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 pozornosť alebo zdravie klientov alebo iných osôb. Taktiež nesmú používať elektrické, plynové a iné spotrebiče, ktoré nie sú vybavením zariadenia alebo pri nástupe do zariadenia alebo v priebehu pobytu v zariadení neboli nahlásené a povolené k ich užívaniu, alebo na základe revízie stratili funkčnosť.

Čl.7 Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

- 7.1 Sociálne služby sa poskytujú v podmienkach, ktoré zachovávajú ľudskú dôstojnosť pri rešpektovaní individuálnych potrieb, rozmanitosti a základných práv a slobôd.
- 7.2 Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno bez závažného dôvodu používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta.
- 7.3 Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie klienta, alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia, a to na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- 7.4 Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Prostriedky netelesného obmedzenia môže použiť každý zamestnanec odborných činností. Ostatní zamestnanci sa v kritickej situácii obrátia na pracovníkov odborných činností.
- 7.5 Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením klienta do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Zariadenie má zriadenú miestnosť pre bezpečný pobyt klienta pre takéto prípady nepokoja.
- 7.6 Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia. Zamestnanci sú povinní predchádzať situáciám, ktoré si vyžadujú použitie prostriedkov obmedzenia klienta. Zároveň sú poučení o kritickej diagnóze klienta, pri ktorých je

zvýšené riziko agresívnych prejavov hlavne nevedomého charakteru, ako aj o základných pravidlách rozoznávania prichádzajúcej agresie.

- 7.7 Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár – psychiater, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúcich zamestnancov. Pri prejavoch agresie ktorá sa vymyká obvyklému priebehu, alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné a hrozí riziko z premeškania, je službukonajúci zamestnanec povinný privolať Rýchlu zdravotnú pomoc a príslušníkov Policajného zboru SR.
- 7.8 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.
- 7.9 Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta a je uložený na ošetrovni.
- 7.10 Hlásenie o obmedzení klienta zasiela sociálny pracovník zariadenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Taktiež neodkladne informuje aj zákonného zástupcu klienta alebo jeho inú blízku osobu.
- 7.11 Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie klienta a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo.

Čl.8 Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby

- 8.1 Prijímanie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Procesom prijímania a prepúšťania PSS. S činnosťami súvisiacimi s prijímaním klienta je občan, ktorý sa zaujíma o poskytovanie sociálnych služieb, respektíve jeho zákonný zástupca oboznámený pri prvom kontakte so zariadením. V prípade, že sa prvého kontaktu zúčastňujú rodinní príslušníci občana, sú oboznámení s procesom rovnocenne ako občan, 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.
- 8.2 Pri informovaní sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a situácii klienta poskytuje rodinným príslušníkom informácie podľa ich zamerania vedúca opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku, alebo sociálny pracovník. Informácie je možné poskytnúť:
 - a) osobne
 - b) telefonicky
 - c) elektronickou alebo listovou poštou.
- 8.3 Všeobecné informácie o podmienkach prijatia, náležitostiach prijatia a základnom postupe pri prijímaní, sú zverejnené na internetovej stránke zariadenia: <http://www.zssolichov.sk/>
- 8.4 Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedný sociálny pracovník.
- 8.5 Občan má právo prijímacie konanie prerušiť aj bez uvedenia dôvodu v ktoromkoľvek kroku. V tomto prípade sa lehoty konania predlžujú o dobu jeho nečinnosti.
- 8.6 Poskytovanie sociálnej služby končí v nasledovných prípadoch:
 - a) Úmrtím klienta
 - b) Ukončením na vlastnú žiadosť
 - c) Ukončením z rozhodnutia poskytovateľa

- 8.7 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 dňom doručenia výpovede zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- 8.8 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 hľadani iného riešenia ako pobytu v zariadení a dohodne ukončenie služby v primeranom termíne.
- 8.9 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.
- 8.10 Spis klienta sa vystavuje, vedie a archivuje podľa ustanovení Registratúrneho poriadku.

Čl.9 Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a výška úhrad

- 9.1 Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Túto zmluvu je klient alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.
- 9.2 Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľka zariadenia.
- 9.3 Všetky náležitosti k podpisu zmluvy sa riadia §74 zákona o sociálnych službách a aktuálne platného VZN NSK o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Nitrianskym samosprávnym krajom, o určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia. S ustanoveniami VZN oboznamuje klienta poverený zamestnanec.
- 9.4 Klient, alebo jeho právny zástupca, musí byť s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
- 9.5 Zmluva je súčasťou spisu klienta. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného dodatku.
- 9.6 Zariadenie môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby:
- ak klient hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie,
 - ak klient nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytované sociálne služby za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
 - ak klient neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby pri zmene skutočností rozhodujúcich na určenie úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu,
 - ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre klienta znamenalo zrejmu nevýhodu,
 - vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti klienta na sociálnu službu,
 - ak klient bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.
- 9.7 Zariadenie vypovie zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb, 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.
- 9.8 Klient platí úhradu za sociálnu službu v sume dohodnutej v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa svojho príjmu a majetku.

- 9.9 Celková suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu v ZSS v príslušnom kalendárnom mesiaci sa rovná súčtu súm úhrad za ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržbu bielizne a šatstva a za pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, vypočítaných za príslušný kalendárny mesiac.
- 9.10 Po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu musí klientovi zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu ustanovenej osobitným predpisom.
- 9.11 Ak klient nemá príjem, alebo jeho príjem nepostačuje na platenie úhrady za sociálnu službu, môže úhradu za sociálnu službu alebo jej časť platiť aj iná osoba. Osoba podľa prvej vety môže uzatvoriť s poskytovateľom sociálnej služby zmluvu o platení úhrady za sociálnu službu.
- 9.12 Ak klient nemá dostatočný príjem na zaplatenie úhrady za sociálnu službu alebo jej časť, vedie sa rozdiel medzi plnou úhradou a zaplatenou úhradou ako pohľadávka, ktorá sa najneskôr po smrti klienta uplatní v konaní o dedičstve.

Čl.10 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

- 10.1 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (ďalej len „opatrovanie“) sa poskytuje v závislosti od stupňa jej odkázanosti, ktorý je určený v posudku o odkázanosti na sociálnu službu.
- 10.2 Opatrovanie vykonávajú kvalifikované opatrovateľky, ktoré spĺňajú podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle §84 odsek 8 zákona o sociálnych službách.
- 10.3 O priebehu opatrovania a jednotlivých výkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta.

Čl.11 Ubytovanie

- 11.1 ZSS poskytuje svojou kapacitou ubytovanie pre 201 klientov, ktorí vzhľadom na svoj vek, zdravotný stav a stupeň odkázanosti, druh sociálnej služby sú rozdelení do troch pavilónov. Bývanie sa riadi procesom bývania.
- 11.2 K dispozícii máme jednolôžkové, dvojľôžkové, trojlôžkové, štvorľôžkové a päťľôžkové izby vybavené posteľami, nočnými stolíkmi, skriňami, stolmi so stoličkami, perinákmi a inými bytovými doplnkami.
- 11.3 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.
- 11.4 Zariadenie je povinné odovzdať klientovi posteľ v pridelennej izbe spolu s príslušenstvom v stave spôsobilom pre ich užívanie.
- 11.5 Osobné veci ktoré si priniesol klient do zariadenia a veci, ktoré mu boli zariadením pridelené, sa označujú osobnou značkou vlastnou klientovi. Veci pridelené klientovi, alebo zakúpené klientovi behom pobytu v zariadení (šatstvo, obuv, bielizeň) sa označujú obdobne. Všetky osobné veci klienta sú zapísané v dokumente, ktorý je určený na evidenciu osobných vecí klienta.
- 11.6 Údržbu izieb a spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov určí prevádzkový poriadok. Klient oznamuje zistené závady vo svojej pridelennej izbe službukonajúcemu zamestnancovi, ktorý ju zaznamená do Knihy závad. V prípade, že závalu v izbe klient zistí zamestnanec, tiež ju zaznamená do Knihy závad. Zariadenie odstráni zistené závady v zmysle Procesu opráv a údržby.

- 11.7 Klient nesmie bez súhlasu riaditeľky vykonávať vo svojej izbe žiadne zmeny alebo úpravy, ako aj akýmkoľvek spôsobom zasahovať do zariadení a priestorov zariadenia. V opačnom prípade môže zariadenie požadovať od klienta uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
- 11.8 Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný, alebo z nich vylúčený.
- 11.9 Spoločné priestory (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské miestnosti a pod.) nesmú byť zapratané vecami klienta v zariadení. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, nepatriacich k vybaveniu zariadenia nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje riaditeľka.
- 11.10 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).
- 11.11 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, stolička alebo kreslo v spoločných priestoroch vo vnútri aj mimo zariadenia, pokiaľ tam práve sedí, alebo iný priestor nevyhradený personálu, pokiaľ tam klient práve je a chce tam byť aktuálne osamelý. Za súkromie sa považuje tiež intímna zóna klienta, čo je priestor do 30 cm od jeho tela. Do tohto priestoru vstupuje personál ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru klienta, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými klientmi.
- 11.12 Personál dbá na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.
- 11.13 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.
- 11.1 Personál pri úkonoch hygieny tela dbá na dodržiavanie zásad intimity a dôstojnosti klienta a pokiaľ je to možné, tieto úkony robí mimo očný kontakt ostatných klientov. Personál tiež dbá na vhodné oblečenie klienta a robí opatrenia na ochranu nahoty klienta hlavne pri sprchovaní a prezliekaní alebo pri tendencii klienta sa obnažovať.

Čl.12 Stravovanie

- 12.1 Klient je povinný podľa § 5, ods. 4g) VZN NSK č. 1/2014 odoberať stravu aspoň v rozsahu dvoch jedál denne, z ktorých jedno musí byť obed alebo večera.
- 12.2 Strava sa pripravuje podľa jedálneho lístka zostaveného na každý druh podávanej stravy. Jedálny lístok sa pripravuje týždeň vopred, prípadné zmeny sú konzultované členmi Stravovacej komisie zriadenej riaditeľkou zariadenia. Jej členovia sú lekár pre zariadenie, vedúca opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku, referent stravovacej prevádzky, hlavná kuchárka, sociálny pracovník a zástupcovia Komisie prijímateľov sociálnej služby.
- 12.3 V „SVETLO“ ZSS Olichov sa podáva pre klientov na základe odporúčania zmluvného alebo odborného lekára strava :
- a) racionálna
 - b) diabetická
 - c) nízkobielkovinová
 - d) bezlepková
- 12.4 Strava sa podáva v časovom rozvrhu:

- | | |
|---|-------------------------------|
| a) raňajky | od 07.00 hod. – do 08.10 hod. |
| b) desiata | od 9.30 hod. - do 10.00 hod |
| c) obed pre zamestnancov | od 10.15 hod. – do 11.30 hod. |
| d) obed pre klientov | od 11.15 hod. – do 12.30 hod. |
| e) večera | od 16.45 hod. – do 18.30 hod. |
| f) druhá večera pre diabetikov sa podáva o 20.00 hod. | |
- 12.5 V odôvodnených prípadoch môže byť strava podaná klientovi aj mimo stanoveného času (lekárske vyšetrenia, dočasná neprítomnosť). V tomto prípade sa naporciovaná strava uloží v chladničke a dodatočne prihreje v mikrovlnnej rúre službukonajúcou pracovníčkou opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku.
- 12.6 V prípade neprítomnosti klienta a neodobratia jedla sa suma za neodobraté jedlo v nasledujúcom mesiaci vráti na účet klienta.
- 12.7 Strava sa podáva a konzumuje v jedálni, v spoločenských miestnostiach zariadenia na poschodiach pre imobilných a čiastočne imobilných klientov. Na izbu sa donáša strava iba klientom, ktorí sú ležiaci, prípadne sa pre chorobu nemôžu dostať ku stolu v spoločenskej miestnosti.
- 12.8 Odhlásenie stravy v čase neprítomnosti jedného a viac dní je nutné vopred nahlásiť sociálnej pracovníčke. V čase neprítomnosti, z dôvodu nahláseného pobytu mimo zariadenia, alebo umiestnenia v nemocničnom zariadení, sa odhlási celodenná strava a klientovi bude vrátená úhrada za neodobratú stravu. Odhlásenie z obeda, večere, či raňajok jednotlivito nie je možné.
- 12.9 Odnášanie riadu zariadenia, príboru zariadenia a zvyškov po konzumácii na skladovanie či vynášanie zvyškov jedál na izbu sa klientom nedoporučuje z dôvodu možnosti výskytu tráviacich ťažkostí. Zvyšky jedál po konzumácii zostávajú na tanieroch a vynášajú sa ako odpad do kuchyne zariadenia, kde sa likvidujú v zmysle platnej smernice o likvidácii kuchynského odpadu.
- 12.10 Každý klient, okrem ambulantnej formy, má v rámci poskytovaných služieb zabezpečené celodenné stravovanie. Na účely ohriatia stavu, prípravy teplých nápojov a pod. majú klienti k dispozícii kuchynku, ktorá sa nachádza na jednotlivých poschodiach. Kuchynka je vybavená chladničkou, mikrovlnnou rúrou a rýchlou kanvicou.
- 12.11 Za účelom kontroly kvality podávanej stravy, jej chuťovej a ostatnej úpravy, technického stavu stravovacej prevádzky, dodržiavania ochrany a bezpečnosti zdravia pri práci, ako aj osobnej hygieny jej zamestnancov sa vedú formuláre správnej výrobnéj praxe v stravovacej prevádzke - HACCP, ktoré sú uložené u referenta stravovacej prevádzky.
- 12.12 Zamestnancom zariadenia, prípadne ďalším osobám, sa strava poskytuje v zmysle Zákonníka práce a Vyššej kolektívnej zmluvy.

Čl. 13. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

- 13.1 Zariadenie má zazmluvneného obvodného lekára, ktorý pravidelne, raz týždenne, prípadne podľa potreby prichádza do zariadenia. Klient má možnosť vybrať si vlastného obvodného lekára. Ak má klient vlastného lekára, zariadenie poskytuje klientovi služby spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov u lekára, ku ktorému klient patrí len na základe osobitnej dohody a úhrady.
- 13.2 Zariadenie má zazmluvneného aj lekára so špecializáciu v odbore psychiatria, ktorý chodí do zariadenia jedenkrát za týždeň. Urológ a chirurg prichádzajú do zariadenia k imobilným klientom podľa potreby.
- 13.3 Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.
- 13.4 Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave klienta v rozsahu, na ktorý dá klient ústny súhlas, vedúcou opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku.

- 13.5 Zariadenie poskytuje sprievod a v prípade potreby zabezpečuje dopravu na odborné vyšetrenia klientovi, ktorý nemá blízku osobu, ktorá by tento sprievod mohla poskytnúť. Inak ho zabezpečí dohodou s blízku osobou, ktorá ho poskytne. Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady.
- 13.6 Zariadenie neposkytuje zdravotnú starostlivosť, s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. Dbá však 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.
- 13.7 Ošetrovateľská starostlivosť je zabezpečená sestrami v zariadení podľa ordinácie lekára. O ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov .

Čl.14 Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia

- 14.1 Administrácia úschovy cenných vecí sa riadi ustanoveniami aktuálne platného VZN NSK a smernicou ZSS.
- 14.2 Klienti môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a podobne na základe žiadosti, dať do úschovy v zariadení, o čom sa spíše zápis o úschove cenných vecí. Šperky sa pred uložením do úschovy fotia. Zariadenie tým preberá plnú zodpovednosť za prevzaté veci a hotovosť v depozite. Evidencia vecí prevzatých do úschovy, ako aj každá zmena, sa vedie v spise klienta.
- 14.3 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.
- 14.4 Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
- 14.5 Poštové listové zásielky určené pre klientov, okrem doporučených, do vlastných rúk, náhlych a peňažných zásielok, preberá od poštového doručovateľa sociálny pracovník. Ten listovú zásielku odovzdá bezodkladne adresátovi v súlade so zachovaním listového tajomstva. Prevzatie listovej zásielky adresát potvrdí svojím podpisom. Na požiadanie adresáta mu obsah listu prečíta personál, pričom je naďalej viazaný zachovaním listového tajomstva pred inými osobami.

Čl.15 Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi

- 15.1 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.
- 15.2 Klient, alebo jeho právny zástupca, alebo blízka osoba, ohlasuje ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľke bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Sociálny pracovník o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejme:
- 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.
- 15.3 Riaditeľka rozhodne o uznaní škody a zodpovednosti zariadenia za škodu a v prípade uznania, dohodne s klientom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná a podpisuje ju riaditeľka a klient alebo jeho právny zástupca.
- 15.4 V prípade ak nedôjde k uznaniu, že škoda vznikla, alebo zodpovednosti zariadenia za vzniknutú škodu, alebo klient s navrhnutým vysporiadaním nesúhlasí, je oprávnený podať sťažnosť na zariadenie.

Čl.16 Aktivity a spoločenský život v zariadení

- 16.1 Počas pracovných dní je klientom ponúkaná možnosť aktivizácie a to podľa toho ako sa dohodlo v individuálnom pláne. Cieľom nášho zariadenia je zabezpečiť zmysluplné využívanie voľného času klientov, ktoré má slúžiť na ich osobnostný rozvoj s rešpektovaním ich individuálnych záujmov, potrieb, schopností a možností.
- 16.2 Na základe zhodnotenia celkového stavu klienta, jeho záujmov a schopností je zaradený do skupiny. Každý klient má vypracovaný Individuálny plán, na vypracovaní ktorého sa podieľa on a interdisciplinárny tím /manažér kvality, inštruktor sociálnej rehabilitácie, sociálny pracovník, sestra, kľúčový pracovník, koordinátor opatrovateľského úseku, rodinní príslušníci.../.
- 16.3 Klient si môže vybrať z aktivít, kde sú využívané prvky rozvoja pracovných činností, ergoterapie, arteterapie, muzikoterapie, fyzioterapie a i. Hlavným cieľom skupinovej práce je nadviazanie nových sociálnych vzťahov v rámci zariadenia, ale aj so širším sociálnym prostredím.
- 16.4 Klientom, ktorí sa nechcú zúčastňovať skupinových aktivizácií, je ponúknutá individuálna aktivizácia.
- 16.5 Pre klientov sú organizované rôzne jednodňové výlety, rekreačné pobyty, organizujú sa pre nich rôzne spoločensko-kultúrne akcie a záujmové aktivity priamo v zariadení i mimo neho.
- 16.6 ZSS je zariadením sociálnych služieb, v ktorom spolunažívajú klienti individuálne alebo v skupinách. Pre zabezpečenie uspokojovania ich potrieb, ako aj pokojného spolunažívania, je organizácia základných činností určená v časovej postupnosti – denný harmonogram činností na pavilónoch A,D a E podľa príloh tohto domáceho poriadku.
- 16.7 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 klientovi.

Čl.17 Návštevy u klientov

- 17.1 Návštevy môžu klienti prijímať s rešpektovaním podávania stravy a vykonávania hygienických úkonov, denne v čase od 09.00 h do 20.00 h.
- 17.2 Návšteva sa ohlásí u službukonajúceho personálu a zapíše do knihy návštev, ktorý uvedie klienta a návštevu do návštevnej miestnosti zariadenia.
- 17.3 Návštevy na izbách sú umožnené u imobilných klientov, ale aj u klientov v čase ich choroby, alebo na základe zváženia službukonajúceho personálu, so súhlasom spolubývajúceho.
- 17.4 Návštevy na izbách sú obmedzené z dôvodu rešpektovania osobného súkromia a ochrany ľudských práv ostatných klientov.
- 17.5 Každá návšteva u klienta je povinná zahľásiť sa pri príchode službukonajúcemu zamestnancovi s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi.
- 17.6 Prehliadka zariadenia návštevami bez vedomia personálu nie je dovolená. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami taktiež nie je možná bez vedomia a súhlasu personálu a obyvateľa, ktorý v izbe býva.
- 17.7 Fajčenie návštev a požívanie alkoholických nápojov nie je v zariadení povolené.

Čl.18 Opustenie zariadenia a svojvoľný odchod zo zariadenia

- 18.1 Klient má možnosť neobmedzeného pohybu aj mimo zariadenia, pokiaľ mu to jeho zdravotný stav dovoľuje.

- 18.2 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 so zdravotným obmedzením, ktoré vylučuje samostatný pohyb mimo zariadenie, je mu pridelený sprievod zamestnanca resp. opatrovníka, priameho príbuzného alebo blízkej osoby. 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 a pri ktorých hrozí iné neprimerané riziko ujmy na živote, zdraví alebo majetku pri samostatnom opustení ZSS. Toto riziko sa posudzuje odbornými postupmi individuálne a vedie sa o ňom príslušný záznam.
- 18.3 Ak sa klient plánuje zdržiavať mimo zariadenia viac ako 6 hodín, je požiadany, aby oznámil poverenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo ZSS. Počet dní pobytu mimo zariadenia nie je limitovaný.
- 18.4 Ak klient, ktorému je poskytovaná sociálna služba v zariadení a ktorého príslušný súd pozbavil spôsobilosti na právne úkony, alebo túto spôsobilosť obmedzil, opustí zariadenie bez vedomia zamestnanca, je povinný službukonajúci zamestnanec túto skutočnosť oznámiť vedúcej opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku ihneď po tom, čo sa o nej dozvie. Vedúca opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku rozhodne o ďalšom postupe neodkladne.
- 18.5 Ak klient nie je v zariadení a nikto zo zamestnancov nemá vedomosť o jeho pobyte mimo zariadenie, považuje sa to za neohlásený odchod klienta. O tejto udalosti vykoná záznam do hlásenia a vypíše tlačivo Protokol o hľadaní klienta. K súčinnosti pri hľadaní klienta prizve aj príslušníkov Policajného zboru SR. O tomto je neodkladne upovedomený aj právny zástupca klienta.

Čl.19 Podnety a sťažnosti klientov

- 19.1 Každý klient môže podať podnet, pripomienku, výzvu alebo sťažnosť spôsobom, ktorý je v ZSS pre klientov vytvorený. Môže tak urobiť:
- a) písomnou formou prostredníctvom pošty, podateľne alebo do rúk riaditeľky,
 - b) písomnou anonymnou formou do schránky na to určenej,
 - c) ústne kľúčovému pracovníkovi alebo inému zamestnancovi podľa svojho výberu,
 - d) ústne v rámci realizácie individuálneho plánu,
 - e) ústne v rámci činností v terapeutických skupinách,
 - f) ústne v rámci Stravovacej komisie,
 - g) prostredníctvom volených zástupcov v Komisii prijímateľov sociálnej služby.
- 19.2 Každý zamestnanec, ktorý podnet prijal, je povinný bez ohľadu na jeho formu a obsah, ak nie je oprávnený na jeho riešenie, tento podnet neodkladne oznámiť kompetentnému zamestnancovi. Ten podľa povahy podnetu rozhodne o jeho ad-hoc vyriešení, alebo o jeho zázname a spôsobe ďalšieho riešenia.
- 19.3 Sťažnosti a podnety sa procedurálne riešia v rámci Procesu riadenia sťažností a pripomienok.
- 19.4 Ak je podnet sťažnosťou, alebo by mohol byť sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, alebo klient ho predkladá ako sťažnosť, rieši sa ako sťažnosť.
- 19.5 Bez ohľadu na to či je podnet sťažnosťou alebo nie, ak sa nevyrieši na mieste, je klient informovaný o jeho ďalšom riešení.
- 19.6 Ak klient nie je s riešením jeho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľky na personál alebo situáciu, alebo podať sťažnosť zriaďovateľovi, alebo 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.

Čl. 20. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

- 20.1 Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov, ako aj zamestnancov ZSS.
- 20.2 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 narúša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania. Rozhovor bude zameraný na využívanie pozitívnych príkladov pre motiváciu a elimináciu foriem správania, ktoré vedú k porušovaniu domáceho poriadku. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy sociálny pracovník. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľka môže uložiť tieto opatrenia:
- Ukončenie pobytu.
 - Návrh na ochrannú liečbu.
 - Podanie trestného oznámenia.
- 20.3 Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
- ak sa klient opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznámí určenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia,
 - slovné a fyzické napádanie ostatných klientov a zamestnancov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
 - požívanie alkoholických nápojov a iných psychotropných návykových látok v rozpore s pravidlami uvedenými v tomto domácom poriadku,
 - ohrozovanie svojho života a zdravia ako aj života a zdravia iných osôb, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
 - neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou).

Čl. 21. Záverečné ustanovenia

- 21.1 Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže ZSS vybrať a pre špecifické komunikačné potreby upraviť niektoré časti tohto poriadku, najmä spracovaním do obrazovej formy s využitím piktogramov a podobne. Toto spracovanie musí byť také, aby vystihovalo podstatu a zámer príslušného ustanovenia.
- 21.2 Tento domáci poriadok je klientom, ich právnym zástupcom ako aj návštevm k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- 21.3 Pre potreby návštev môže byť z domáceho poriadku urobený výpis návštevného poriadku a vyvesený vo vstupnej hale zariadenia. Návštevný poriadok môže byť obsahovo účelne skombinovaný s ustanoveniami smernice k ľudským právam a slobodám.
- 21.4 Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1.11.2018. Zároveň sa ruší Domáci poriadok z roku 2013.

Prílohy:

Príloha č.01 Denný harmonogram činností – Pavilón A, Pavilón D, Pavilón E

Rozdeľovník

Výtlačok	Miesto	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Riaditeľ		
Originál č. 2	Manažér kvality		
Originál č. 3	Majiteľ procesu bývania		
Originál č. 4	Vedúca opa-oše úseku		

Dočasné opatrenie na obmedzenie slobody pohybu PSS v čase mimoriadnej situácie, výnimočného stavu alebo núdzového stavu v súvislosti s pandémiou šírenia nákazy COVID – 19

Prístup k poskytovaniu sociálnych služieb založený na ľudských právach znamená aj možnosť niektoré základné práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb obmedziť, a to v prípade kolízie rôznych hodnôt: vrátane hodnoty osobnej slobody a života či zdravia. V prípade, kedy zásah do osobnej slobody sleduje legitímny cieľ, napr. ochranu života, či zdravia prijímateľa, alebo iných prijímateľov, či iných osôb, a zároveň nie je možné tento cieľ dosiahnuť inými prostriedkami, je možné, aby osobná sloboda bola obmedzená.

V tejto súvislosti berúc do úvahy význam ochrany života a zdravia prijímateľov sociálnych služieb a ich rodín, zamestnancov sociálnych služieb a ich rodín, ako aj skutočnosť, že v súčasnosti nie je možné primeranú ochranu zabezpečiť inými, menej obmedzujúcimi prostriedkami, je vhodné pristúpiť k extrémnemu a dočasnému riešeniu, a to obmedziť slobodný pohyb prijímateľov sociálnych služieb mimo zariadenia sociálnych služieb.

Preto v prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu, je prijímateľ povinný dodržiavať osobitné nariadenia /usmernenia vydané poskytovateľom sociálnych služieb a jeho zriaďovateľom, hlavným hygienikom SR, RÚVZ, prípadne inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia/usmernenia obmedzenie slobody pohybu, prijímateľ je povinný dodržiavať sa v tých priestoroch, ktoré boli poskytovateľom sociálnej služby určené, napríklad areál poskytovateľa sociálnej služby, konkrétna časť areálu, či budovy, apod. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ zariadenie opustil (napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení, alebo ak ide o vzájomnú dohodu s poskytovateľom sociálnej služby (napr. návrat prijímateľa do domáceho prostredia).

V čase vyhlásenia mimoriadnej situácie, núdzového stavu alebo výnimočného stavu, alebo na základe vydania Rozhodnutia RÚVZ, má poskytovateľ právo zredukovať klientovi poskytovanie sociálnych služieb na nevyhnutné úkony, pokiaľ nastane situácia s kritickým nedostatkom personálu. Taktiež má právo dočasne presťahovať prijímateľa v rámci zariadenia, prípadne iných zariadení v rámci pôsobnosti NSK, aj bez jeho súhlasu, pokiaľ to vyžaduje mimoriadna situácia, nakoľko sa jedná o ochranu života a zdravia prijímateľa.

V Olichove dňa 30.3.2020

Mgr. Katarína Šurďová, riaditeľka „SVETLO“, ZSS Olichov