

## 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 a Všeobecne záväzného nariadenia č.3/2014 Košického samosprávneho kraja

Verzia	01	Platná od	01.05.2019
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	04	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	04		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	PhDr. Ščerbáková Marianna	Mgr. Žofčák Peter	PhDr. Ščerbáková Marianna
Funkcia	Vedúca sestra, manažér kvality	Poverený vedením úseku SS a SRH	Poverená riadením DSS
Dátum	15.04.2019	30.04.2019	01.05.2019
Podpis			

## **OBSAH**

1. Účel smernice .....	3
2. Rozsah platnosti .....	3
3. Skratky a pojmy .....	3
4. Charakteristika ONDAVA DSS .....	4
5. Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia .....	5
6. Základné práva a povinnosti prijímateľov .....	6
7. Výbor prijímateľov ONDAVA DSS .....	7
8. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia .....	8
9. Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby .....	9
10. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a výška úhrad .....	10
11. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby .....	11
12. Ubytovanie .....	12
13. Stravovanie .....	12
14. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť .....	13
15. Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia .....	13
16. Náhrada škody spôsobenej zariadením prijímateľovi .....	13
17. Aktivity a spoločenský život v zariadení .....	14
18. Návštevy u prijímateľov .....	14
19. Poštové zásielky, elektronická komunikácia, telefonovanie .....	15
20. Opustenie zariadenia a svojvoľný odchod zo zariadenia .....	15
21. Podnety a sťažnosti prijímateľov .....	16
22. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku .....	17
23. Záverečné ustanovenia .....	17
24. Rozdeľovník, prílohy .....	18

### Účel smernice

- 1.1. DSS ONDAVA (ďalej len „DSS“ 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 prijímateľov ako aj DSS 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 prijímateľov zariadenia. DSS uplatňuje prvky systému manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v zariadení. Dôraz kladieme hlavne na tieto oblasti:
  - ľudská a občianska dôstojnosť,
  - potreby a požiadavky prijímateľa,
  - sociálny status prijímateľa, jeho vzťahy, rodina a komunita,
  - odborný a profesionálny prístup,
  - kvalitné služby.
- 1.3. Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým môže byť ak je to účelné občan, prijímateľ, respektíve jeho zákonný zástupca a dotknutí rodinní príslušníci oboznámení primeraným spôsobom a v primeranom rozsahu. Domáci poriadok sa odvoláva na proces, štandardný postup vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v domácom poriadku účelné.
- 1.4. DSS 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.

### 2. Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov, prijímateľov a návštevy prevádzky.

### 3. Skratky a pojmy

- 3.1. V predpise sú použité nasledovné skratky:

DSS	Domov sociálnych služieb.
KSK	Košický samosprávny kraj
VZN	Všeobecne záväzné nariadenie.

- 3.2. V predpise 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.
Zariadenie	ONDAVA Domov sociálnych služieb
Prijímateľ	Fyzická osoba, s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnych služieb.

- 3.3. Sociálna služba je „odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na:
- a) prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,

- b) zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- c) zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- d) riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- e) prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny

#### **4. Charakteristika ONDAVA DSS**

- 4.1. DSS je zariadenie, ktoré poskytuje celoročné pobytové sociálne služby.
- 4.2. DSS poskytuje sociálne služby fyzickej osobe do smrti prijímateľa, ktorý je odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby a jeho stupeň odkázanosti je najmenej V. podľa prílohy zákona o sociálnych službách alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3 vyššie uvedeného zákona o sociálnych službách.
- 4.3. Pobytovú sociálnu službu možno poskytnúť osobe pozbavenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.
- 4.4. V domove sociálnych služieb sa poskytuje:
  - a) pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
  - b) sociálne poradenstvo,
  - c) sociálna rehabilitácia,
  - d) ubytovanie,
  - e) stravovanie,
  - f) upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
  - g) osobné vybavenie.
- 4.5. V domove sociálnych služieb sa zabezpečuje:
  - a) rozvoj pracovných zručností,
  - b) záujmová činnosť.
- 4.6. V domove sociálnych služieb sa utvárajú podmienky na:
  - a) vzdelávanie,
  - b) úschovu cenných vecí.
- 4.7. Utváranie podmienok na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny zahŕňa poskytovanie základných hygienických potrieb prijímateľovi, ktorý si ich nevie alebo nemôže zabezpečiť v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti.
- 4.8. V domove sociálnych služieb poskytujeme prijímateľom ošetrovateľskú starostlivosť na odbornej úrovni podľa platných legislatívnych predpisov.
- 4.9. Osobné vybavenie sa poskytuje prijímateľovi, ktorému sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sám. Osobným vybavením je šatstvo, obuv, hygienické potreby, školské potreby a iné veci osobnej potreby. Nevyhnutné ošatenie a obuv sa poskytuje prijímateľovi, 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.
- 4.10. Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa.
- 4.11. V DSS sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby (DSS) a prijímateľom sociálnej služby.

## **5. Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia**

### **5.1. DSS má právo:**

- a) vstúpiť do obytného alebo iného súkromného priestoru prijímateľa, ak nastane situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný z dôvodu ochrany života, zdravia alebo majetku prijímateľa, ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
- b) v odôvodnených prípadoch, presťahovať prijímateľa na iné oddelenie alebo na inú izbu, čo mu vopred pre neho prijateľným a zrozumiteľným spôsobom vysvetlí,
- c) realizovať práva v zmysle smernice pre aplikáciu základných ľudských práv a slobôd; táto smernica je dostupná k nahliadnutiu.

5.2. Zariadenie je povinné rešpektovať dôstojnosť prijímateľov ako aj ich rozdielne schopnosti v uspokojovaní svojich potrieb. Taktiež rešpektuje právo na súkromie a právo na uplatňovanie ľudských práv a slobôd. Je povinnosťou zamestnancov poznať požiadavky prijímateľov a napomáhať im k ich uspokojovaniu s dôrazom na čo najvyšší stupeň ich plnohodnotného a dôstojného života v podmienkach zariadenia. Zamestnanci rešpektujú súkromie prijímateľov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch ako aj súkromie počas návštev.

5.3. Zariadenie je povinné prihliadať na individuálne potreby prijímateľa, aktivizovať ho podľa jeho schopností a možností a poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni.

5.4. Zariadenie vytvára podmienky pre návštevy prijímateľov, ktoré môžu byť realizované v ktorýkoľvek deň, odporúčame návštevy realizovať v odporúčaných hodinách a v návštevnej miestnosti zriadenej v DSS, môžu sa zdržiavať aj v izbe prijímateľa (so súhlasom spolubývajúceho), ako aj v spoločenských miestnostiach alebo vo vonkajších priestoroch zariadenia. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov prijímateľov, prípadne napomáhajú kontaktom s blízkou komunitou. Zariadenie má snahu spolupracovať s príbuznými prijímateľov, poskytovať im poradenstvo a v prípade potreby informovať o celkovom stave prijímateľa a jeho zmenách. Zariadenie neposkytuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.

5.5. Zamestnanci a prijímatelia 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 prijímateľa.

5.6. Zariadenie umožňuje prijímateľom spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby rešpektuje možnosť výberu poskytovanej sociálnej služby.

5.7. V prípade porušenia domáceho poriadku prijímateľom zbaveným spôsobilosti na právne úkony riaditeľ bezodkladne upovedomí opatrovníka o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.

5.8. Zamestnanci dohliadajú na bezpečný pobyt prijímateľov 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 podriaďovať ich pokynom, inak môže byť návšteva z rozhodnutia zamestnancov prerušená.

5.9. Pre zaistenie bezpečnosti prijímateľov majú zamestnanci právo privolať na zásah alebo asistenciu príslušníkov Policajného zboru SR.

## **6. Základné práva a povinnosti prijímateľov**

- 6.1. Každý prijímateľ 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. Prijímateľ 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 prijímateľov 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 (prijímateľa odhlasuje vedúca sestra do 07.30 h deň vopred, počas víkendov a sviatkov sa odhlasuje vždy deň vopred do 08.00 h.)
- 6.3. Prijímateľ má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- 6.4. Prijímateľia sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmú obmedzovať, či ohrozovať iných prijímateľov 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. Prijímateľia sú povinní rešpektovať denný harmonogram administratívnych a 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 prijímateľov bez výslovného súhlasu spolubývajúcich navštíveného. Individuálne oddychové aktivity prijímateľov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia spolubývajúcich odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je odporúčané prijímateľom opustiť zariadenie, pokiaľ takýto odchod nie je vopred dohodnutý s riaditeľkou zariadenia. Návštevy zvonku nie sú v dobe nočného pokoja povolené s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho prijímateľa, alebo vopred dohodnuté s riaditeľom/kou zariadenia.
- 6.6. Prijímateľia dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu prijímateľa a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s prijímateľom, ošetrovateľom a príbuznými prijímateľa, respektíve s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie prijímateľa k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.
- 6.7. V zariadení je zákaz voľného požívania alkoholických nápojov a to z dôvodu používania liekov, ktoré sú v kontraindikácii s alkoholom ako aj z dôvodu diagnóz, pri ktorých voľné požívanie alkoholu môže nekontrolovane zhoršiť zdravotný stav prijímateľa alebo spôsobovať agresívne

- prejavy správania alebo ohrozovanie na živote jeho a iných osôb. Úplný zákaz donášania, prechovávanía a požívania alkoholu platí pre všetkých mladistvých.
- 6.8. V zariadení je pre všetky osoby úplný zákaz fajčenia mimo vyhradených priestorov.
  - 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.
  - 6.10. V zariadení je zakázané donášanie a prechovávanie zbraní, streliva, výbušnín, vrátane ich prekursorov a ako aj používanie otvoreného ohňa na izbách.
  - 6.11. Vzájomné obchodovanie medzi prijímateľmi so snahou o neprímeraný zisk alebo so snahou o poskytnutie sexuálnych služieb je zakázané. Týmto nie je dotknuté dobrovoľné intímne spolužitie dospelých prijímateľov.
  - 6.12. Dodržiavanie zásad osobnej hygieny a primeraného odievania je povinnosťou prijímateľa.
  - 6.13. Prijímatelia nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia. Ak vznikne taká situácia riaditeľ zariadenia postupuje podľa spracovaného štandardného postupu.
  - 6.14. Prijímatelia sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo len v rozsahu svojich reálnych možností. Ich stratu alebo poškodenie by mal prijímateľ, rodinný príslušník, opatrovník alebo blízka osoba vo vlastnom záujme ohlásiť bez meškania prítomným zamestnancom. O povinnosti uhradiť škodu, ktorú spôsobil prijímateľ zariadeniu rozhodne osobitná komisia a dohoda o náhrade škody.
  - 6.15. Prijímatelia musia v primeranom rozsahu 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 školením v prípade mimoriadnej udalosti. Ak vlastní elektrické spotrebiče a prijímače, 1x ročne musí byť zrealizovaná revízia a kontrola s vystavením dokladu. Za zrealizovanie revízie je zodpovedný sociálny pracovník. Úhradu za vykonanie revízie platí prijímateľ z vlastnými finančnými prostriedkami.
  - 6.16. Prijímatelia 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 prijímateľov 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.

## **7. Výbor prijímateľov ONDAVA DSS**

- 7.1 ONDAVA DSS umožňuje prijímateľom sociálnej služby podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov - Výbor prijímateľov sociálnej služby.
- 7.2 Výbor prijímateľov sociálnej služby je volený na zhromaždení prijímateľov sociálnej služby resp. ich zákonných zástupcov, nadpolovičnou väčšinou prítomných, na volebné obdobie jedného roka. Návrh na zloženie výboru predkladajú samotní prijímatelia po prerokovaní s odstupujúcimi členmi výboru prijímateľov sociálnej služby. Výbor je minimálne päťčlenný a mali by v ňom byť zastúpení prijímatelia sociálnej služby podľa druhu poskytovanej sociálnej služby.
- 7.3 Výbor prijímateľov sociálnej služby zasadá spravidla 6x ročne. Zasadnutie zvoláva jeho predseda a prizýva na neho zodpovedných zamestnancov podľa prerokovaných problémov. V prípade potreby rieši naliehavé záležitosti. Výbor zo svojho zasadania vyhotovuje zápisnicu, ktorej kópiu predkladá riaditeľovi zariadenia.
- 7.4 Činnosť výboru sleduje a usmerňuje poverený sociálny pracovník, ktorý podľa potreby poskytuje

organizačnú a administratívnu pomoc.

7.5 Výbor prijímateľov sociálnej služby v spolupráci s vedením ONDAVA DSS zvoláva zhromaždenie všetkých prijímateľov sociálnej služby resp. ich zákonných zástupcov minimálne 4x ročne. Na zhromaždení sú prijímatelia sociálnej služby informovaní o činnosti výboru, o plánovaných akciách a podujatiach na nasledujúce obdobie, ako aj o dôležitých legislatívnych zmenách týkajúcich sa prijímateľov sociálnej služby a pod.

7.6 Výbor prijímateľov sociálnej služby plní najmä tieto úlohy:

- a) predkladá vedeniu domova návrhy, pripomienky, sťažnosti, podnety a požiadavky stravovacej komisií na tvorbu jedálneho lístka
- b) výchovne pôsobí na prijímateľov sociálnej služby,
- c) spolupracuje s vedením zariadenia pri zabezpečovaní záujmovej a pracovnej činnosti, voľnočasových aktivitách
- d) iné návrhy a podnety na skvalitnenie života prijímateľov sociálnych služieb

## **8. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia**

- 8.1. Sociálne služby sa poskytujú v podmienkach, ktoré zachovávajú ľudskú dôstojnosť pri rešpektovaní individuálnych potrieb, rozmanitosti a základných práv a slobôd.
- 8.2. Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa.
- 8.3. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia, a to na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- 8.4. Použitie bočníc a zabezpečovacích pomôcok na posteliach a v invalidných vozíkoch z dôvodu ochrany prijímateľa a minimalizovania rizika pádov a následných zranení počas vykonávania denných aktivít a spánku, sa na účely poskytovania sociálnej služby v DSS ONDAVA nepovažuje za obmedzenie, ak ich prijímateľ v prípade potreby vie prekonať. Používanie týchto zabezpečovacích pomôcok podlieha informovanému súhlasu prijímateľa, ktorý tento môže kedykoľvek odvolať. Ak nemôže súhlas alebo odvolanie súhlasu udeliť samotný prijímateľ, môže v jeho mene a na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára o zdravotnom stave prijímateľa, udeliť súhlas aj blízka osoba prijímateľa.
- 8.5. 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.
- 8.6. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Zariadenie nemá zriadenú miestnosť pre bezpečný pobyt prijímateľa.
- 8.7. Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia. Zamestnanci sú povinní predchádzať situáciám, ktoré si vyžadujú použitie prostriedkov obmedzenia prijímateľa. Zároveň sú poučení o kritických diagnózach prijímateľov, pri ktorých je zvýšené riziko agresívnych prejavov hlavne nevedomého charakteru, ako aj o základných pravidlách rozoznávania prichádzajúcej agresie.



- 8.8. 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, informuje službukonajúci zamestnanec neodkladne vedúcu sestru, riaditeľa a vedúceho úseku sociálnej starostlivosti a sociálnej rehabilitácie o situácii a tí rozhodnú o ďalšom postupe. V prípade nočnej zmeny informuje o tomto službukonajúci zamestnanec neodkladne riaditeľa/ku, ktorý rozhodne o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí riziko z omeškania, je službukonajúci zamestnanec povinný privolať Rýchlu záchrannú pomoc, alebo príslušníkov Policajného zboru SR.
- 8.9. 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.
- 8.10. DSS ONDAVA má spracovaný štandardný postup dodržiavania ľudských práv a slobôd pri používaní obmedzujúcich prostriedkov telesnej a netelesnej povahy, vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie prijímateľa a je uložený u riaditeľa.
- 8.11. Hlásenie o obmedzení prijímateľa zasiela riaditeľ zariadenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Taktiež neodkladne informuje aj zákonného zástupcu prijímateľa a blízku osobu. Ak je zákonným zástupcom zariadenie, informuje kolízneho opatrovníka a blízku osobu prijímateľa.
- 8.12. Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie prijímateľa 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 prijímateľa, môže riaditeľ rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby prijímateľovi v súčinnosti s oprávnenými osobami.

## 9. Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby

- 9.1. Prijímanie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Procesom prijímania a prepúšťania prijímateľa. S činnosťami súvisiacimi s prijímaním prijímateľa 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.
- 9.2. Pri informovaní sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a situácii prijímateľa poskytuje rodinným príslušníkom informácie zodpovedný sociálny pracovník zariadenia. Informácie je možné poskytnúť:
- osobne
  - telefonicky
  - elektronickou alebo listovou poštou
- 9.3. Všeobecné informácie o podmienkach prijatia, náležitostiach prijatia a základnom postupe pri prijímaní, sú zverejnené na internetovej stránke zariadenia: [www.dssrakovec.sk](http://www.dssrakovec.sk)
- 9.4. Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania prijímateľa je zodpovedná sociálna pracovníčka zariadenia.
- 9.5. Občan sa stáva prijímateľom dňom podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.
- 9.6. Občan má právo prijímacie konanie prerušiť aj bez uvedenia dôvodu v ktoromkoľvek kroku. V tomto prípade sa lehoty konania predlžujú o dobu jeho nečinnosti.
- 9.7. Poskytovanie sociálnej služby končí v procese prijímania a prepúšťania prijímateľa :
- uplynutím dohodnutej doby
  - úmrťou klienta

- c) ukončením na vlastnú žiadosť
  - d) ukončením z rozhodnutia poskytovateľa.
- 9.8. 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 dňom doručenia žiadosti o ukončení poskytovania sociálnej služby.
- 9.9. 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 hľadani iného riešenia ako 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.
- 9.10. O začatí, priebehu a konaní ukončovania poskytovania sociálnej služby sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu prijímateľa. 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 právnomu zástupcovi.
- 9.11. Spis prijímateľa sa vystavuje, vedie a archivuje podľa ustanovení Smernice o riadenej dokumentácii a Registratúrneho poriadku.

## **10. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a výška úhrad**

- 10.1. Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Túto zmluvu je prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.
- 10.2. Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľ zariadenia.
- 10.3. Všetky náležitosti ku podpise zmluvy sa riadia §74 zákona o sociálnych službách a aktuálne platného VZN o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby. S ustanoveniami VZN oboznamuje prijímateľa zodpovedný sociálny pracovník zariadenia.
- 10.4. Prijímateľ alebo jeho právny zástupca musí byť s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
- 10.5. Zmluva je súčasťou spisu prijímateľa. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného dodatku.
- 10.6. Zariadenie môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby:
- a) Ak prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie.
  - b) Ak prijímateľ 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.
  - c) Ak prijímateľ neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby pri zmene skutočností rozhodujúcich na určenie úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu.
  - d) Ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre prijímateľa znamenalo zrejmu nevýhodu.
  - e) Obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa na sociálnu službu.
- 10.7. 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.
- 10.8. Prijímateľ platí úhradu za sociálnu službu v sume dohodnutej v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa svojho príjmu a majetku.
- 10.9. Celková suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu v DSS 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.

- 10.10. Po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu musí prijímateľovi zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu ustanovenej osobitným predpisom.
- 10.11. Ak prijímateľ nemá dostatočný príjem na zaplatenie úhrady za sociálnu službu alebo jej časť, vedie sa rozdiel medzi plnou úhradou a zaplattenou úhradou ako pohľadávka, ktorá sa po smrti prijímateľa uplatní v konaní o dedičstve.

## 11. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

- 11.1. 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.
- 11.2. Opatrovanie sa riadi Procesom opatrovania. Vykonávajú ho kvalifikované opatrovatelky, ktoré spĺňajú podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle §84 odsek 9 zákona o sociálnych službách.
- 11.3. O priebehu opatrovania a jednotlivých výkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu prijímateľa.

## 12. Ubytovanie

- 12.1. DSS poskytuje svojou kapacitou ubytovanie pre 130 prijímateľov, ktorí vzhľadom na svoj vek, zdravotný stav a stupeň odkázanosti, druh sociálnej služby sú rozdelení na 03 oddeleniach a v tréningovom podporovanom bývaní. Bývanie sa riadi procesom bývania.
- 12.2. K dispozícii máme 1,2, 3 a 4 lôžkové izby vybavené posteľami, nočnými stolíkmi, skriňami, stolmi so stoličkami a inými bytovými doplnkami.
- 12.3. Pri umiestnení prijímateľa do izby sú podľa možnosti rešpektované jeho individuálne potreby a záujmy čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojovanie jeho potrieb a dobrého spolunažívania prijímateľov navzájom.
- 12.4. Zariadenie je povinné odovzdať prijímateľovi posteľ v pridelennej izbe spolu s príslušenstvom v stave spôsobilom pre ich užívanie.
- 12.5. Osobné veci a predmety (nábytok, kreslo, obraz a pod.), ktoré si priniesol prijímateľ do zariadenia sa označujú osobnou značkou vlastnou prijímateľovi. Veci pridelené prijímateľovi počas pobytu v zariadení (šatstvo, obuv, bielizeň) sa označujú obdobne.
- 12.6. Údržbu izieb a spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov určí prevádzkový poriadok. Prijímateľ oznamuje zistené nedostatky vo svojej pridelenej izbe službukonajúcemu zamestnancovi. V prípade že nedostatky/poruchy v izbe prijímateľa zistí zamestnanec, oznámi to vedúcej sestre alebo hospodárke zariadenia. Zariadenie odstráni zistené nedostatky/ poruchy neodkladne.
- 12.7. Prijímateľ nesmie bez súhlasu vedúcej sestry 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 prijímateľa uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
- 12.8. Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je prijímateľ obmedzovaný, alebo z nich vylúčený.
- 12.9. Spoločné priestory (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské miestnosti a pod.) nesmú byť zapratané vecami prijímateľov zariadenia. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, nepatriacich k vybaveniu zariadenia nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje vedúca sestra a hospodárka zariadenia.
- 12.10. Prijímateľ 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).
- 12.11. Za súkromný priestor prijímateľa, na ktorý sa vzťahuje rešpektovania 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 prijímateľ práve je a chce tam byť aktuálne osamelý. Za súkromie sa považuje tiež intímna zóna prijímateľa, čo je priestor do 30 cm od jeho tela. Do tohto priestoru vstupuje personál ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru prijímateľa, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými prijímateľmi.
- 12.12. Personál dbá na dodržiavanie zásad dôstojnosti prijímateľa hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.
- 12.13. Personál vstupuje do izieb prijímateľov po predchádzajúcom klopaní a výzve na dovoľenie k vstúpeniu. V prípade, že prijímateľ na klopanie neodpovedá, upozorní personál prijímateľa 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 prijímateľa.
- 12.14. Personál pri úkonoch hygieny tela dbá na dodržiavanie zásad intimity a dôstojnosti prijímateľa a pokiaľ je to možné, tieto úkony robí mimo očný kontakt ostatných prijímateľov. Personál tiež dbá na vhodné oblečenie prijímateľov a robí opatrenia na ochranu nahoty prijímateľov hlavne pri sprchovaní a prezliekaní alebo pri tendencii prijímateľa sa obnažovať.

### 13. Stravovanie

- 13.1. Stravovanie je poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav fyzických osôb podľa stravných jednotiek. Zabezpečujeme celodennú stravu podľa stanovených diét, ktoré určuje ošetrojúci lekár.
- 13.2. Prijímateľ sociálnej služby v DSS s celoročnou pobytovou sociálnou službou s poskytovaním stravovania je povinný odobrať v rámci tejto sociálnej služby aspoň dve jedlá denne, z ktorých jedno musí byť obed alebo večera.
- 13.3. Strava sa pripravuje v kuchyni zariadenia v súlade s požiadavkami na energetickú a biologickú hodnotu potravy. Racionálna strava sa podáva 5 krát denne, v prípade potreby diabetická strava sa podáva 6 krát denne.
- 13.4. Jedálne lístky zostavuje Stravovacia komisia, ktorej členmi sú vedúca stravovacej prevádzky, vedúca sestra, hlavná kuchárka, jeden zástupca prijímateľov a všeobecný lekár. Jedálne lístky schvaľuje riaditeľ zariadenia.
- 13.5. Podávanie stravy:
- |                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Príprava stolovania, raňajky | 07,45 – 08,30 hod |
| Desiata                      | 09,45 – 10,00 hod |
| Príprava stolovania, obed    | 11,45 – 12,30 hod |
| Olovrant                     | 15,45 – 16,00 hod |
| Príprava stolovania, večera  | 17,45 – 18,15 hod |
| DIA večera                   | 21,00 hod         |
- 13.6. Stravovanie prebieha v spoločnej jedálni, v malých jedálňach na prízemí, 1.a 2. poschodí. V prípade zhoršenia zdravotného stavu klienta sa strava podáva priamo na izbe.

### 14. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

- 14.1. Prijímateľ má možnosť vybrať si vlastného obvodného lekára. Zariadenie zároveň ponúka možnosť starostlivosti praktickým lekárom v príslušnej spádovej oblasti. Ak má prijímateľ vlastného lekára, zariadenie poskytuje prijímateľovi služby spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov u lekára, ku ktorému patrí len na základe osobitnej dohody a úhrady.
- 14.2. Prijímateľ má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulatného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.
- 14.3. Prijímateľ i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave vedúcou sestrou zariadenia. Zariadenie zabezpečuje sprievod a v prípade potreby aj dopravu na odborné vyšetrenia v okresnom, krajskom meste ( Michalovce, Košice) ale aj v priľahlých mestách (Trebíšov, Vranov nad Topľou). Ak klient potrebuje sprievod počas hospitalizácie/pobytu v zdravotníckom zariadení, v takom prípade DSS nezabezpečuje tento sprievod vlastnými zamestnancami.
- 14.4. Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady.
- 14.5. Zariadenie neposkytuje zdravotnú starostlivosť s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. Dbá však na dodržiavanie liečebných postupov svojich prijímateľov, vykonáva nákup a kontrolované uskladnenie ich liekov, prípravu na ich užitie a sleduje a eviduje užívanie liekov prijímateľmi.
- 14.6. O poskytovaných prípadných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná ošetrovateľská dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov.

## **15. Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia**

- 15.1. Administrácia úschovy cenných vecí sa riadi ustanoveniami aktuálne platného VZN a smernicou/postupom DSS.
- 15.2. Prijímateľia môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a podobne dať do úschovy na základe písomnej žiadosti o čom sa spíše zápis 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 sa vedie v spise klienta na určenom formulári.
- 15.3. Zariadenie sa zaväzuje nahradiť prijímateľovi 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.
- 15.4. Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré prijímateľ vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
- 15.5. Poštové listové zásielky, určené pre prijímateľov, 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. Na požiadanie adresáta mu obsah listu prečíta, pričom je naďalej viazaný zachovaním listového tajomstva pred inými osobami.

## **16. Náhrada škody spôsobenej zariadením prijímateľovi**

- 16.1. Ak zariadenie spôsobí pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou prijímateľovi škodu, ten má právo na náhradu škody v zmysle § 6 ods. 4. zákona o sociálnych službách.
- 16.2. Prijímateľ alebo jeho právny zástupca alebo blízka osoba ohlasuje ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľke bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Riaditeľ/ka o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:
  - a) Kto a kedy situáciu ohlásil.
  - b) Opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody.
  - c) Odhad výšky predpokladanej škody.
  - d) Kto a kedy záznam vystavil.

- 16.3. Riaditeľ rozhodne o uznaní škody a zodpovednosti zariadenia za škodu a v prípade uznania, dohodne s prijímateľom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná a podpisuje ju riaditeľ a prijímateľ alebo jeho právny zástupca.
- 16.4. V prípade ak nedôjde k uznaniu že škoda vznikla, alebo zodpovednosti zariadenia za vzniknutú škodu, alebo prijímateľ s navrhnutým vysporiadaním nesúhlasí, je oprávnený podať sťažnosť na zariadenie.

## **17. Aktivity a spoločenský život v zariadení**

- 17.1. Počas pracovných dní je prijímateľom ponúkaná možnosť aktivizácie a to podľa toho ako sa dohodlo v individuálnom pláne. Cieľom nášho zariadenia je zabezpečiť zmysluplné využívanie voľného času prijímateľov, ktoré má slúžiť na ich osobnostný rozvoj s rešpektovaním ich individuálnych potrieb, schopností a možností.
- 17.2. Na základe zhodnotenia celkového stavu prijímateľa, jeho záujmov a schopností je zaradený do skupiny. Každý má vypracovaný Individuálny plán, na vypracovaní ktorého sa podieľa prijímateľ a interdisciplinárny tím /inštruktor sociálnej rehabilitácie, sociálny pracovník, vedúca/úseková sestra, kľúčový pracovník, opatrovatel'ka, rodinní príslušníci/.
- 17.3. Prijímateľ si môže vybrať z aktivizačných činností: nácvik pracovných zručností, nácvik sociálnej rehabilitácie, počítačových zručností, muzikoterapie, biblioterapie, bazálnej stimulácie, pohybových aktivít, tréningu pamäte a i.. V popoludňajších hodinách počas pracovných dní má možnosť zúčastniť sa relaxačných činností a vychádzok . Hlavným cieľom skupinovej práce je nadviazanie nových sociálnych vzťahov v rámci zariadenia, ale aj so širším sociálnym prostredím.
- 17.4. Prijímatelia ktorí sa nechcú zúčastňovať skupinových aktivizácii, je ponúknutá individuálna aktivizácia.
- 17.5. Pre prijímateľov sú organizované rôzne jednodňové výlety, rekreačné pobyty, organizujú sa pre nich rôzne spoločensko-kultúrne akcie a záujmové aktivity priamo v zariadení i mimo neho.
- 17.6. DSS je sociálnym zariadením, v ktorom spolunažívajú prijímatelia individuálne alebo v skupinách. Pre zabezpečenie uspokojovania ich potrieb ako aj pokojného spolunažívania, je organizácia základných činností určená v časovej postupnosti – denný rozpis terapeutických činností podľa prílohy tohto domáceho poriadku
- 17.7. Denný rozpis terapeutických činností nie je nadradený individuálnej potrebe prijímateľa. Individuálne potreby prijímateľov, ktoré vybočujú z denného rozpisu činností sú monitorované a posudzované v rámci individuálneho prístupu ku prijímateľom.

## **18. Návštevy u prijímateľov**

- 18.1. Návštevy môžu prijímať denne v odporúčaných hodinách.
- 18.2. Návšteva sa ohlási u službukonajúceho personálu, ktorý uvedie prijímateľa a návštevu do návštevej alebo spoločenskej miestnosti zariadenia.
- 18.3. Návštevy na izbách sú umožnené u imobilných prijímateľov, prijímateľov v čase ich choroby alebo na základe zváženia službukonajúceho personálu so súhlasom spolubývajúceho.
- 18.4. Návštevy na izbách sú obmedzené z dôvodu rešpektovania osobného súkromia a ochrany ostatných spolubývajúcich.
- 18.5. Každá návšteva prijímateľa je povinná zahľásiť sa pri príchode službukonajúcemu zamestnancovi s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku prijímateľovi a podpisom sa v „Knihe návštev“.
- 18.6. Odporúčame príbuzným a známym rešpektovať pri návštevách hodiny nočného pokoja a to od 22,00 hod do 06,00 hod. V tejto dobe nie je dovolený zvýšený a hlučný pohyb po zariadení.

- 18.7. Prehliadka zariadenia návštevami bez súhlasu riaditeľa zariadenia nie je dovolená. Prijímatelia vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami taktiež nie je možná bez vedomia a súhlasu riaditeľa a spolubývajúceho, ktorý v izbe býva.
- 18.8. Fajčenie návštev a požívanie alkoholických nápojov nie je v zariadení povolené. V prípade osláv požitie alkoholu v primeranom množstve povolí riaditeľ zariadenia.

## **19. Poštové zásielky, elektronická komunikácia, telefonovanie**

19.1 Poštové zásielky sú prijímateľom doručované podľa platných pravidiel a noriem:

- a) obyčajné poštové zásielky, tlač a balíky doručované prostredníctvom Slovenskej pošty sú prevzaté zodpovedným zamestnancom ( sociálnym pracovníkom) zariadenia denne od doručovateľky pošty.
- b) doporučené zásielky, balíky a peňažné zásielky sú doručované prijímateľovi sociálnej služby doručovateľom Slovenskej pošty alebo inej doručovateľskej spoločnosti v kancelárii sociálnych pracovníkov.

19.2 Obyčajné poštové zásielky, dennú tlač a balíky si preberá prijímateľ sociálnej služby zariadenia v čase od 10:00 do 11:00 hodiny. Pre imobilných prijímateľov sociálnej služby preberá takéto zásielky zodpovedný sociálny pracovník, ktorý ju doručí priamo na izbu.

19.3 Zodpovední zamestnanci sú povinní zachovávať listové tajomstvo.

19.4 Doporučené zásielky, balíky a peňažné zásielky preberá prijímateľ sociálnej služby od doručovateľa sám v priestoroch zariadenia. V prípade, ak je prijímateľ sociálnej služby pozbavený spôsobilosti na právne úkony preberá zásielku zákonný zástupca alebo splnomocnený zodpovedný zamestnanec.

19.5 Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sú doručované listy, listiny a dokumenty formou elektronickej pošty si ich môže prezrieť v multifunkčnej miestnosti a po dohode s inštruktormi sociálnej rehabilitácie aj vytlačiť.

19.6 Prijímateľ sociálnej služby môže požiadať zamestnanca ONDAVA DSS o pomoc pri preberaní a prečítaní zásielky.

19.7 Prijímateľ sociálnej služby môže komunikovať so svojimi príbuznými, priateľmi a známymi aj telefonicky alebo elektronicky. ONDAVA DSS má k dispozícii prenosné telefóny a počítače. Prijímateľ sociálnej služby môže prijímať telefonické hovory bez obmedzenia. Telefonické hovory je možné uskutočniť z telefónnych liniek poskytovateľa po predchádzajúcej dohode so zamestnancami ošetrovateľského a sociálneho úseku. Na elektronickú komunikáciu sú vytvorené podmienky v multifunkčnej miestnosti.

## **20. Opustenie zariadenia a svojvoľný odchod zo zariadenia**

- 20.1. Prijímateľ má možnosť neobmedzeného pohybu aj mimo zariadenia, pokiaľ mu to jeho stav dovoľuje.
- 20.2. Prijímatelia môžu opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, prípadne akýkoľvek iný účel) po oznámení službukonajúcemu personálu. V prípade prijímateľa s neschopnosťou orientácie v prostredí, alebo prijímateľa pozbaveného alebo obmedzeného spôsobilosti na právne úkony mu je pridelený sprievod zamestnanca resp. opatrovníka, priameho príbuzného alebo

blízkej osoby. Toto opatrenie slúži ako prevencia a eliminácia rizika pred poškodením a ohrozením života a zdravia prijímateľa. Zariadenie nie je „zamknuté“, vyhradzuje si však právo urobiť príslušné bezpečnostné opatrenia pre ochranu pohybu prijímateľov, ktorí trpia poruchami orientácie v priestore a čase a pri ktorých hrozí iné neprimerané riziko ujmy na živote, zdraví alebo majetku pri samostatnom opustení DSS. Toto riziko sa posudzuje odbornými postupmi individuálne a vedie sa o ňom príslušný záznam.

- 20.3. Ak sa prijímateľ plánuje zdržiavať mimo zariadenia, je požiadany aby oznámil poverenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo DSS. Počet dní pobytu mimo zariadenia nie je limitovaný. Pri počte viac ako 28 po sebe idúcich dní však zariadenie môže podať podnet na prehodnotenie odkázanosti prijímateľa na poskytovanie služieb ubytovania. Do týchto dní sa nezapočítavajú dni hospitalizácie v zdravotníckom zariadení alebo kúpeľná liečba alebo osobitná dohoda.
- 20.4. Prijímateľ pozbavený spôsobilosti na právne úkony má možnosť opustiť zariadenie alebo navštíviť svoju rodinu a priateľov mimo zariadenia len v sprievode opatrovníka alebo osoby, ktorá má splnomocnenie od opatrovníka, zároveň zodpovedná osoba oznámi adresu, kde sa bude prijímateľ nachádzať a dobu trvania neprítomnosti prijímateľa v zariadení.
- 20.5. Ak prijímateľ 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 riaditeľovi ihneď po tom čo sa o nej dozvie. Následne zamestnanec postupuje podľa spracovaného štandardu. Riaditeľ rozhodne o ďalšom postupe neodkladne.
- 20.6. Ak prijímateľ nie je v zariadení a nikto zo zamestnancov nemá vedomosť o jeho pobyte mimo zariadenia, považuje sa to za útek / alebo neohlásený odchod prijímateľa. Takúto situáciu zamestnanec oznámi neodkladne riaditeľovi a k súčinnosti pri hľadaní prijímateľa je možné vyzvať aj príslušníkov Policajného zboru SR. O tomto je neodkladne upovedomený aj právny zástupca prijímateľa.

## 21. Podnety a sťažnosti prijímateľov

- 21.1. Každý prijímateľ môže podať podnet, pripomienku, výzvu alebo sťažnosť spôsobom, ktorý je v DSS pre prijímateľov vytvorený. Môže tak urobiť
  - a) písomnou formou prostredníctvom pošty, podateľne alebo do rúk riaditeľa/ky
  - 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 Výboru prijímateľov ONDAVA DSS.
- 21.2. 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.
- 21.3. Sťažnosti a podnety sa procedurálne riešia v rámci procesu riadenia sťažností a pripomienok.
- 21.4. Ak je podnet sťažnosťou alebo by mohol byť sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, alebo prijímateľ ho predkladá ako sťažnosť, rieši sa ako sťažnosť.
- 21.5. Bez ohľadu na to či je podnet sťažnosťou alebo nie, ak sa nevyrieši na mieste, je prijímateľ informovaný o jeho ďalšom riešení.
- 21.6. Ak prijímateľ nie je s riešením jeho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľa 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 prijímateľ alebo jeho právny zástupca poučený pri nástupe do zariadenia.



## **22. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku**

- 22.1. Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania prijímateľov ako aj zamestnancov DSS.
- 22.2. Ak prijímateľ opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými prijímateľmi, 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 porušujúce domáci poriadok. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy sociálny pracovník. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľ môže uložiť tieto opatrenia:
- Ukončenie pobytu.
  - Návrh na ochrannú liečbu.
  - Podanie trestného oznámenia.
- 22.3. Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
- ak sa prijímateľ opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznámí určenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas mimo zariadenia,
  - slovné a fyzické napádanie ostatných prijímateľov a zamestnancov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)
  - požívanie alkoholických nápojov v rozpore s pravidlami uvedenými v tomto domácom poriadku a iných psychotropných návykových látok,
  - 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)

## **23. Záverečné ustanovenia**

- Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže DSS 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.
  - Tento domáci poriadok je prijímateľom, 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.
  - 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.
  - Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.05.2019 . Zároveň sa ruší Domáci poriadok z roku 2012“.
-

## Prílohy

- Príloha č.01 Denný rozpis terapií.  
Príloha č.02 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (súčasť výtlačku č.1)  
Príloha č.03 Oboznámenie prijímateľov s dokumentom (súčasť výtlačku č.1)

## Rozdel'ovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Manažér kvality		
Originál č. 2	Riaditeľ ONDAVA DSS		
Kópia č.1	Sociálni pracovníci		
Kópia č.2	Návštevná miestnosť		

Príloha č.01 - Denný rozpis terapií

	<b>Terapeutická aktivita</b>	<b>Čas</b>	<b>Miestnosť</b>
<b>Pondelok</b>	Tréning pamäte	09:20 -11:30	V skupinách
	Muzikoterapia		Multifunkčná č.715
	Zážitkové bubnovanie	13:00-13:45	č.715
	Nácvik počítačových zručností	13:45-14:45	
<b>Utorok</b>	Tréning pamäte	09:20 -11:30	V skupinách
	Bazálna stimulácia	09:20 -11:30	Snoezelen 2.p. č.604
	Zážitkové bubnovanie	13:00-13:45	č.715
	Nácvik počítačových zručností	13:45-14:45	
<b>Streda</b>	Tréning pamäte	09:20 -11:30	V skupinách
	Snoezelen terapia s prvkami BS	09:20 -11:30	Snoezelen 2.p. č.604
	Zážitkové bubnovanie	13:00-13:45	č.715
	Nácvik počítačových zručností	13:45-14:45	
<b>Štvrtok</b>	Tréning pamäte	09:20 -11:30	V skupinách
	Biblioterapia		č.715
	Nácvik počítačových zručností	13:00-14:45	č.715
<b>Piatok</b>	Tréning pamäte	09:20 -11:30	V skupinách
	Snoezelen terapia s prvkami BS		Snoezelen 2.p. č.604
	Spirituálna terapia	13:00-14:45	Kaplnka č.712/ multifunkčná