

	„SVETLO“, Zariadenie sociálnych služieb Olichov v zriaďovateľskej pôsobnosti NSK	Ev. č. OS 05b
	Organizačná smernica č. 05b	Počet strán: 18

Domáci poriadok

Domov sociálnych služieb

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	03	Platná od	05.03.2026
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	04	Registratúrna značka	AB1
Výtlačok číslo	04		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Andrea Miháliková	Mgr. Ľudmila Magátová	PaedDr. Mgr. Igor Éder
Funkcia	manažér kvality	vedúca sociálno-terapeutického úseku	riaditeľ
Dátum	03.03.2026	04.03.2026	05.03.2026
Podpis			

Obsah

Čl.1. Účel smernice	3
Čl.2. Rozsah platnosti	3
Čl.3. Použité skratky a pojmy.....	3
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.....	13
Čl.15 Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi.....	14
Čl.16 Aktivity a spoločenský život v zariadení	14
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.....	16
Čl. 21. Dôverník v sociálnych službách	17
Čl. 22. Záverečné ustanovenia.....	18

Čl.1. Účel smernice

- 1.1 „SVETLO“, ZSS Olichov, (ďalej len „ZSS“ alebo „zariadenie“) vydáva Domáci poriadok Domova sociálnych služieb, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnej starostlivosti a s tým spojené poskytovanie sociálnych služieb v DSS 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. 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 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 Domova sociálnych služieb v rámci zariadenia „SVETLO“, ZSS Olichov.

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
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 ambulantná
- 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 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 Zákona o sociálnych službách, alebo fyzická osoba, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa Zákona o sociálnych službách.
- Forma** poskytovania sociálnej služby je pobytová celoročná
- V DSS sa poskytuje:** pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ošetrovateľská starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie. **Zabezpečuje** sa rozvoj pracovných zručností, záujmová činnosť, pomoc pri pracovnom uplatnení a utvárajú sa podmienky na úschovu cenných vecí.
- 4.6 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.
- 4.7 Zariadenie je **poskytovateľom zdravotnej starostlivosti** v zmysle § 20 ods. 1 písm. d) zákona č. 581/2004 Z.z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 4.8 Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.
- 4.9 V DSS sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby (ZSS) a prijímateľom sociálnej služby (klientom).

- 4.10 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:
- 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,
 - v odôvodnených prípadoch, presťahovať klienta na iné poschodie alebo na inú izbu, čo mu vopred pre neho prijateľným a zrozumiteľným spôsobom vysvetlí,
 - jedenkrát ročne predpísaným spôsobom inventarizovať majetok klientov,
 - 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.
- 5.3 Zamestnanci rešpektujú súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch ako aj súkromie počas návštev.
- 5.4 Zariadenie je povinné prihliadať na individuálne potreby klienta, aktivizovať ho podľa jeho schopností a možností a poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni.
- 5.5 Zariadenie umožňuje klientom spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby rešpektuje možnosť výberu poskytovanej sociálnej služby
- 5.6 Zamestnanci a prijímatelia sociálnej služby v zariadení sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto domáceho poriadku a usilovať sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu.
- 5.7 Zariadenie vytvára podmienky pre vykonanie návštev, ktoré sa môžu zdržiavať v izbe klienta, v návštevnom domčeku, 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 spolupracuje s príbuznými klienta, poskytuje im poradenstvo a v prípade potreby informuje o celkovom stave klienta a jeho zmenách. Zariadenie neposkytuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.
- 5.8 V prípade porušenia domáceho poriadku klientom zbaveným spôsobilosti na právne úkony, riaditeľ bezodkladne upovedomí opatrovníka a taktiež dôverníka klienta, pokiaľ ho klient má, o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.
- 5.9 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 preventívnych alebo nápravných opatrení sa návštevy musia podriaďovať ich pokynom, inak môže byť návšteva z rozhodnutia zamestnancov prerušená.
- 5.10 Pri zhoršenom zdravotnom stave a pre zaistenie bezpečnosti klienta a ostatných spolubývajúcich majú zamestnanci právo privolať na pomoc 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) podľa §6 ods. 3d) Zákona o sociálnych službách určiť si dôverníka, ktorému musí poskytovateľ služieb oznamovať významné právne udalosti. Dôverník je fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka súhlasí a je spôsobilá na právne úkony. Výber dôverníka je plne v kompetencii prijímateľa sociálnej služby
 - f) 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,
 - g) na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie klienta odhlasuje vedúca ošetrovateľsko-opatrovateľského 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 narušia pokojný spánok spolubývajúcich. Taktiež nie sú dovolené vzájomné návštevy na izbách klientov bez výslovného súhlasu spolubývajúcich navštíveného. Individuálne oddychové aktivity klientov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia klientov odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je odporúčané klientom opustiť zariadenie, pokiaľ takýto odchod nie je vopred dohodnutý s riaditeľom zariadenia. Návštevy

známych a príbuzných v dobe nočného pokoja nie sú vhodné, s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho klienta, alebo vopred dohodnuté s riaditeľom 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, ošetrojúcim lekárom 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 lekárske 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, streliwa, 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 interných školení oboznamujúcich s týmito predpismi a s tým, ako sa správať a konať 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.
- 6.16 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 klienta, alebo iných klientov, či iných osôb, a zároveň nie je možné tento cieľ dosiahnuť inými prostriedkami, je možné, aby osobná sloboda bola obmedzená. Preto v prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu, je vhodné pristúpiť k extrémnemu a dočasnému riešeniu, a to obmedziť slobodný pohyb

klientov mimo zariadenia sociálnych služieb. V takomto prípade je klient 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, klient je povinný zdržiavať 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 klient zariadenie opustil (napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení, alebo ak ide o vzájomnú dohodu s poskytovateľom sociálnej služby (napr. návrat klienta do domáceho prostredia).

- 6.17 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 klienta 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 klienta.

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 kriticknej 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.
- 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 kritických diagnózach 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 telesných a netelesných obmedzení v informačnom systéme sociálnych služieb do ktorého je zaznamenané každé telesné a netelesné obmedzenie klienta.

- 7.10 Použitie prostriedkov obmedzenia bezodkladne a každý zápis obmedzenia klienta vrátane údajov uvedených v registri obmedzení do ôsmich dní po použití prostriedkov obmedzenia poverený sociálny pracovník oznámi dôverníkovi klienta a opatrovníkovi ustanovenému klientovi súdom.
- 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 ošetrovateľsko-opatrovateľského 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.zsssvetloolichov.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 hľadaní 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 riaditeľ 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:
- a) ak klient hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie,
 - b) 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,
 - c) ak klient 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 klienta znamenalo zrejmu nevýhodu,
 - e) NSK rozhodne o zániku odkázanosti klienta na sociálnu službu,
 - f) 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 dopĺňaní časti 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 Ubytovanie sa klientom poskytuje v troch pavilónoch „A, E, D“ pričom sa prihliada na ich vek, zdravotný stav, stupeň odkázanosti a druh sociálnej služby. Bývanie sa riadi procesom bývania.
- 11.2 K dispozícii máme jednolôžkové, dvojľôžkové a trojlôžkové izby vybavené posteľami, nočnými stolíkmi, dvojdielnymi skriňami, stolmi so stoličkami, nástennými poličkami 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 pridelenej izbe službukonajúcemu zamestnancovi, ktorý ju zaznamená do Knihy závad. V prípade, že závalu v izbe klienta zistí zamestnanec, tiež ju zaznamená do Knihy závad. Zariadenie odstráni zistené závady.
- 11.7 Klient nesmie bez súhlasu riaditeľa 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 riaditeľ.
- 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 podľa § 17 ods. 4 zákona o sociálnych službách 448/2008 Z. z. povinný odobrať aspoň dve jedlá 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 riaditeľom zariadenia. Jej členovia sú lekár pre zariadenie, manažér kvality, vedúca ošetrovateľsko-opatrovateľského úseku, team leader stravovacej prevádzky, referent stravovacej prevádzky, hlavná kuchárka 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) nízkobielykovinová
 - d) bezlepková
- 12.4 Strava sa podáva v časovom rozvrhu:
- | | |
|--|-----------------------------|
| a) raňajky | od 7.30 hod. do 9.00 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 11.30 hod. do 13.00 hod. |
| e) olovrant | od 15.00 hod. do 15.30 hod. |
| f) večera | od 16.30 hod. do 17.30 hod. |
| g) druhá večera pre diabetikov sa podáva | od 19.45 hod. do 20.15 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 jednotlivo 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, najmä počas letných mesiacov. 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 má v rámci poskytovaných služieb zabezpečené celodenné stravovanie. Na účely ohriatia stavy, prípravy teplých nápojov a pod. majú klienti k dispozícii kuchynku, ktorá sa nachádza na jednotlivých poschodiach. Kuchynka je vybavená chladničkou, mikrovlnnou rúrou a rýchlovarnou 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.
- 12.13 Počas mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu sa režim stravovania upravuje podľa potreby a aktuálnych hygienicko-epidemiologických požiadaviek a usmernení.

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 mesiac, prípadne 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 ošetrovateľsko-opatrovateľského 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 blízkou osobou, ktorá ho poskytne. Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady.
- 13.6 Zariadenie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v odbore ošetrovateľská starostlivosť v zariadení sociálnych služieb na základe prideleného kódu poskytovateľa Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou.
- 13.7 Ošetrovateľská starostlivosť je poskytovaná 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 smernicou ZSS.

- 14.2 Klienti môžu svoje cenné veci na základe žiadosti, dať do úschovy v zariadení, o čom sa spíše zmluva o úschove cenných vecí. Šperky sa pred uložením do úschovy fotia. Zariadenie tým preberá plnú zodpovednosť za prevzaté veci uložené do úschovy. 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 jej úschovy. Náhrada sa poskytne na základe dohody a o náhrade sa spíše príslušný záznam na predpísanom tlačive.
- 14.4 Za cenné veci, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí. Každý klient má k dispozícii na izbe menší uzamykateľný trezor, kam si môže uložiť svoje cennosti.
- 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 riaditeľovi bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Sociálny pracovník 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.
- 15.3 Škodová komisia, prípadne prizvaný odborník, 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 riaditeľ 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 mu ponúknutá možnosť výberu terapeutických aktivít realizovaných v terapeutických skupinách alebo na oddeleniach. 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 jednoduchové 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.
- 16.8 Počas mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu sa denný harmonogram, aktivity a spoločenský život v zariadení upravujú podľa potreby a aktuálnych hygienicko-epidemiologických požiadaviek a usmernení.

Čl.17 Návštevy u klientov

- 17.1 Návštevy môžu klienti prijímať s rešpektovaním podávania stravy a vykonávania hygienických úkonov, denne v odporúčanom čase od 09.00 h do 20.00 h.
- 17.2 Návšteva sa ohlási u službukonajúceho personálu a zapíše do knihy návštev, ktorý uvedie klienta a návštevu do návštevných miestností 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 službukonávajúcemu 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.
- 17.8 Počas mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu sa režim návštev upravuje podľa potreby a aktuálnych hygienicko-epidemiologických požiadaviek a usmernení.

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 ponúknutý 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 požiadaný, 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 ošetrovateľsko-opatrovateľského úseku ihneď po tom, čo sa o nej dozvie. Vedúca ošetrovateľsko-opatrovateľského 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 a dôverník klienta.
- 18.6 Počas mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu sa upravujú podmienky neprítomnosti klienta v zariadení a dočasné opustenie zariadenia klientom podľa potreby a aktuálnych hygienicko - epidemiologických požiadaviek a usmernení.

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 riaditeľa,
 - 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 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 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 Podkladom na porušenie domáceho poriadku je záznam v hlásení službukonajúceho personálu.

- 20.3 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, klientovi bude doručené písomné napomenutie s výstrahou ukončenia pobytu (toto upozornenie obdrží aj dôverník klienta, ak ho klient má) a následne vypovedanie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v zmysle Čl.9 tohoto Domáceho poriadku.
- 20.4 Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
- a) ak sa klient opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznami určenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia,
 - b) slovné a fyzické napádanie ostatných klientov, zamestnancov i návšteví iných klientov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
 - c) požívanie alkoholických nápojov a iných psychotropných návykových látok v rozpore s pravidlami uvedenými v tomto domácom poriadku,
 - d) ohrozovanie svojho života a zdravia ako aj života a zdravia iných osôb, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
 - e) poškodzovanie majetku iných klientov, majetku zariadenia a majetku iných fyzických osôb, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
 - f) nedodržiavanie bezpečnostných predpisov a porušenie zákazu fajčenia v priestoroch na to nevyčlenených, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
 - g) rušenie nočného pokoja, narúšanie súkromia iného klienta, alebo jeho obmedzovanie, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
 - h) neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou).

Čl. 21. Dôverník v sociálnych službách

- 21.1 Podľa §6 ods (3) d) novely zákona 448/2008 o sociálnych službách má každý prijímateľ sociálnej služby právo určiť si dôverníka. Dôverník je fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka súhlasí a je spôsobilá na právne úkony. Výber dôverníka je plne v kompetencii prijímateľa sociálnej služby. Podmienkou vzniku postavenia dôverníka je určovací prejav vôle prijímateľa sociálnej služby a súhlas dôverníka. Inštitút dôverníka má za cieľ pomáhať prijímateľovi sociálnej služby dodržiavať jeho základné ľudské práva a slobody a ľudskú dôstojnosť.
- 21.2 Dôverníka si klient vyberá na základe dôvery, ktorú k danej osobe pociťuje, pričom takéto rozhodnutie nemusí formálne potvrdiť, napríklad zmluvou. Postačí, ak danú osobu za dôverníka iba určí, pričom ním môže byť v podstate akákoľvek fyzická osoba. Tá však musí s touto funkciou súhlasiť a musí byť spôsobilá na právne úkony.
- 21.3 Na určenie dôverníka má naše zariadenie špeciálne tlačivo, ktoré stačí vyplniť, podpísať klientom a určeným dôverníkom a potom ho doručiť na sociálne oddelenie v zariadení. Tlačivo je k dispozícii u sociálnych pracovníkov a taktiež zverejnené na stránke zariadenia. Toto tlačivo nie je však záväzné, klient môže určiť svojho dôverníka aj iným spôsobom, musí však spĺňať ustanovenia §6 ods (6)a) zákona o sociálnych službách.
- 21.4 Poskytovateľ sociálnej služby je povinný

- a) oznámiť dôverníkovi klienta použitie prostriedkov obmedzenia bezodkladne a každý zápis obmedzenia klienta vrátane údajov uvedených v registri obmedzení do ôsmich dní po použití prostriedkov obmedzenia,
- b) doručiť dôverníkovi do vlastných rúk kópiu výpovede s uvedením dôvodu výpovede pri jednostrannom vypovedaní zmluvy podľa § 74 odseku 14 zákona o sociálnych službách
- c) doručiť do vlastných rúk dôverníkovi kópie písomného upozornenia na možnosť výpovede z dôvodu uvedeného v § 74 odseku 14 písm. a)

Čl. 22. Záverečné ustanovenia

- 22.1 Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže ZSS vybrať a pre špecifické komunikačné potreby upraviť niektoré časti tohto poriadku, najmä spracovaním, ľahko čitateľného textu, do obrazovej formy s využitím piktogramov a podobne. Toto spracovanie musí byť také, aby vystihovalo podstatu a zámer príslušného ustanovenia.
- 22.2 Tento domáci poriadok je klientom, ich právnym zástupcom ako aj návštevičkám k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- 22.3 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.

Prílohy:

Príloha č.01 Domáci poriadok DSS - zjednodušená forma

Príloha č. 02 Domáci poriadok DSS - ľahko čitateľný text

Príloha č. 03 Denný harmonogram činností – Pavilón A, Pavilón D, Pavilón E

Príloha č. 04 Dôverník - tlačivo

Rozdeľovník

Výtlačok	Miesto	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Riaditeľ		
Originál č. 2	Manažér kvality		
Originál č. 3	Vedúca sociálno-terapeutického úseku		
Originál č. 4	Vedúca ošetrovateľsko-opatrovateľského úseku		