
	Centrum sociálnych služieb EDEN	Ev. č.: VP46/2018
	Interný dokument - Smernica	Strana 1/16


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 31/2014 Žilinského samosprávneho kraja

Verzia	01	Platná od	16.5.2018
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	02	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	00	Kópia číslo	

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala	Mgr. Tatiana Marušiaková	Mgr. Andrea Šišilová
Funkcia	Tabita-İKSS s.r.o.	sociálny pracovník - koordinátor	riaditeľka CSS EDEN
Dátum	01.08.2017		
Podpis			

 <p>CESTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB EDEN Liptovský Hrádok</p>	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 2/16

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 3/16

1. Účel smernice

- 1.1. Centrum sociálnych služieb EDEN (ďalej len „CSS“ alebo „zariadenie“) vydáva Domáci poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnej starostlivosti a s tým spojené poskytovanie sociálnych služieb a upravuje práva a povinnosti klientov ako aj CSS 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 zariadenia. CSS 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 klienta,
 - sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita,
 - odborný a profesionálny prístup,
 - kvalitné služby.
- 1.3. Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým môže byť ak je to účelné občan, klient, respektíve jeho zákonný zástupca a dotknutí rodinní príslušníci oboznámení primeraným spôsobom a v primeranom rozsahu. Proces je súčasťou Príručky implementácie podmienok kvality sociálnych služieb s procesným prístupom (ďalej len „Príručka implementácie podmienok kvality“). Domáci poriadok sa odvoláva na proces vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v domácom poriadku účelné.
- 1.4. CSS 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, klientov a návštevy zariadenia.

3. Skratky a pojmy


- 3.1. V smernici sú použité nasledovné skratky:

CSS	Centrum sociálnych služieb.
VZN	Všeobecne záväzné nariadenie.
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.
Zariadenie	Centrum sociálnych služieb EDEN
Klient	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:

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 4/16

- 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 CSS


- 4.1. CSS je zariadenie, ktoré poskytuje sociálne služby v celoročnej pobytovej forme.
- 4.2. CSS poskytuje sociálne služby fyzickej osobe - prijímateľovi, 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) úschovu cenných vecí.
- 4.7. V špecializovanom zariadení sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 a má zdravotné postihnutie, ktorým je najmä Parkinsonova choroba, Alzheimerova choroba, pervazívna vývinová porucha, skleróza multiplex, schizofrénia, demencia rôzneho typu etiológie, hluchoslepota, AIDS alebo organický psychosyndróm ťažkého stupňa.
- 4.8. V špecializovanom zariadení 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.
- 4.9. V špecializovanom zariadení sa zabezpečuje:
 - a) rozvoj pracovných zručností,
 - b) záujmová činnosť.
- 4.10. V špecializovanom zariadení sa utvárajú podmienky na:
 - a) úschovu cenných vecí.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 5/16

- 4.11. Utváranie podmienok na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny zahŕňa poskytovanie základných hygienických potrieb klientovi, ktorý si ich nevie alebo nemôže zabezpečiť v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti.
- 4.12. 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, školské 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.
- 4.13. V zariadení sa poskytuje ošetrovateľská starostlivosť v rozsahu danom osobitným predpisom.
- 4.14. Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.
- 4.15. V CSS sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby (CSS) a prijímateľom sociálnej služby (klientom).

5. Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia


- 5.1. CSS má právo:
 - a) vstúpiť do obytného alebo iného súkromného priestoru klienta, ak nastane situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný z dôvodu ochrany života, zdravia alebo majetku klienta, ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
 - b) v odôvodnených prípadoch, presťahovať klienta na iné poschodie alebo na inú izbu, čo mu vopred pre neho prijateľným a zrozumiteľným spôsobom vysvetlí,
 - c) jedenkrát ročne predpísaným spôsobom inventarizovať majetok klientov,
 - d) realizovať práva v zmysle VP45/2018 – Smernica-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 svojich potrieb. Taktiež rešpektuje právo na súkromie a právo na uplatňovanie ľudských práv a slobôd. Je povinnosťou zamestnancov poznať požiadavky klientov a napomáhať im k ich uspokojovaniu s dôrazom na čo najvyšší stupeň ich plnohodnotného a dôstojného života v podmienkach zariadenia. Zamestnanci rešpektujú súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch ako aj súkromie počas návštev.
- 5.3. Zariadenie je povinné prihliadať na individuálne potreby klienta, aktivizovať ho podľa jeho schopností a možností a poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni.
- 5.4. Zariadenie vytvára podmienky pre vykonanie návštev, ktoré sa môžu zdržiavať v izbe klienta, v spoločenských miestnostiach alebo vo vonkajších priestoroch zariadenia. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov klientov, prípadne napomáhajú kontaktom s blízkou komunitou. Zariadenie má snahu spolupracovať s príbuznými klientov, poskytovať im poradenstvo a v prípade potreby informovať o celkovom stave klienta a jeho zmenách. Zariadenie neposkytuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.
- 5.5. Zamestnanci a klienti zariadenia sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto domáceho poriadku a usilovať sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu. Zariadenie je povinné rešpektovať individuálnu duševnú, mentálnu a právnu spôsobilosť klienta.
- 5.6. Zariadenie umožňuje klientom spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby rešpektuje možnosť výberu poskytovanej sociálnej služby.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 6/16

- 5.7. V prípade porušenia domáceho poriadku klientom zbaveným spôsobilosti na právne úkony riaditeľ/ka bezodkladne upovedomí opatrovníka o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.
- 5.8. Zamestnanci dohliadajú na bezpečný pobyt klientov v spolupráci s nimi a to na základe ich reálnych schopností a možností rozoznať a reagovať na vzniknuté riziko alebo nebezpečnú situáciu. V rámci nápravných alebo preventívnych opatrení sa všetky návštevy musia podriadiť ich pokynom, inak môže byť návšteva z rozhodnutia zamestnancov prerušená.
- 5.9. Pre zaistenie bezpečnosti klientov majú zamestnanci právo privolať na zásah alebo asistenciu príslušníkov Policajného zboru SR.

6. Základné práva a povinnosti klientov

- 6.1. Každý klient má za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a požiadať o jeho zmenu.
- 6.2. Klient podľa svojich možností a schopností má ďalej právo:
 - a) na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti,
 - b) na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná,
 - c) na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobných, telefonických, písomných alebo elektronických kontaktov s osobami, ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany práv a právom chránených záujmov, nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,
 - d) na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
 - e) podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov klientov pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
 - f) na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie (klienta odhlasuje denná sestera do 08.00 h deň vopred, počas víkendov a sviatkov sa odhlasuje vždy deň vopred do 08.00 h.
- 6.3. Klient má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- 6.4. Klienti sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmú obmedzovať, či ohrozovať iných klientov pri pobyte a využívaní služieb ako aj zamestnancov pri výkone pracovných povinností. Uplatňovanie ich základných práv a slobôd nemôže ísť na úkor základných práv a slobôd iných ľudí.
- 6.5. Klienti sú povinní rešpektovať denný harmonogram administratívno-správnych činností zariadenia a nočný pokoj. Účasť na aktivitách podľa harmonogramu odborných činností nie je povinná. Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22.00 h do 06.00 h. V tejto dobe nie je dovolený zvýšený a hlučný pohyb po zariadení, sledovanie televízie alebo počúvanie hudby či rozhlasu spôsobom, ktorý narúša pokojný spánok spolubývajúcich. Taktiež nie sú dovolené vzájomné návštevy na izbách klientov bez výslovného súhlasu spolubývajúcich navštíveného. Individuálne oddychové aktivity klientov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia klientov odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je


	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 7/16

odporúčané klientom 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 klienta, alebo vopred dohodnuté s riaditeľkou zariadenia.

- 6.6. Klienti dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu klienta a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s klientom, ošetrovateľom a príbuznými klienta, respektíve s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.
- 6.7. 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 klienta alebo spôsobovať agresívne prejavy správania alebo ohrozovanie na živote jeho a iných osôb. Úplný zákaz donášania, prechovávaní 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 lekárske 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 klientmi so snahou o neprimeraný zisk alebo so snahou o poskytnutie sexuálnych služieb je zakázané. Týmto nie je dotknuté dobrovoľné intímne spoložitie dospelých klientov.
- 6.12. Dodržiavanie zásad osobnej hygieny a primeraného odievania je povinnosťou klienta.
- 6.13. Klienti nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia.
- 6.14. 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.
- 6.15. Klienti 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 skonaním v prípade mimoriadnej udalosti.
- 6.16. 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.

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 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.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 8/16

- 7.4. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Prostriedky netelesného obmedzenia môže použiť každý zamestnanec odborných činností. Ostatní zamestnanci sa v kritickej situácii obrátia na pracovníkov odborných činností.
- 7.5. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Zariadenie má zriadenú miestnosť pre bezpečný pobyt klienta.
- 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 klientov, pri ktorých je zvýšené riziko agresívnych prejavov hlavne nevedomého charakteru, ako aj o základných pravidlách rozoznávania prichádzajúcej agresie.
- 7.7. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár – psychiater, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúcich zamestnancov. Pri prejavoch agresie ktorá sa vymyká obvyklému priebehu, alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné a hrozí riziko z premeškania, je službukonajúci zamestnanec povinný privolať Rýchlu zdravotnú pomoc a príslušníkov Policajného zboru SR.
- 7.8. V prípade použitia prostriedkov netelesného alebo telesného obmedzenia, sa tieto môžu použiť len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho nebezpečenstva. O konkrétnom spôsobe použitia prostriedkov obmedzenia sú zamestnanci poučení.
- 7.9. Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta a je uložený u sociálneho pracovníka - koordinátora.
- 7.10. Hlásenie o obmedzení klienta zasiela sociálny pracovník - koordinátor zariadenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Taktiež neodkladne informuje aj zákonného zástupcu klienta alebo jeho inú blízku osobu.
- 7.11. Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie klienta a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo. V prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy, alebo pri zlyhávaní preventívnych opatrení z dôvodu povahových vlastností klienta, môže riaditeľ/ka rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby klientovi v súčinnosti s oprávnenými osobami.

8. Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby


- 8.1. Prijímanie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Procesom prijímania a prepúšťania klienta. 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 klienta, 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 sestra 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: www.csseden.sk
- 8.4. Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedná sociálny pracovník - koordinátor.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 9/16

- 8.5. Občan sa stáva klientom dňom podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.
- 8.6. Občan má právo prijímacie konanie prerušiť aj bez uvedenia dôvodu v ktoromkoľvek kroku. V tomto prípade sa lehoty konania predlžujú o dobu jeho nečinnosti.
- 8.7. Poskytovanie sociálnej služby končí v nasledovných prípadoch:
 - a) Úmrtím klienta
 - b) Ukončením na vlastnú žiadosť
 - c) Ukončením z rozhodnutia poskytovateľa
- 8.8. O ukončenie poskytovania sociálnej služby môže požiadať klient alebo jeho zákonný zástupca a to písomne. V prípade že nie je dohodnuté inak, platí 30 dňová výpovedná lehota, ktorá začína plynúť dňom doručenia výpovede zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- 8.9. V prípade začatia konania o ukončení poskytovania sociálnej služby zo strany poskytovateľa, sa zaväzuje zariadenie spolupracovať s klientom, alebo jeho zákonným zástupcom a rodinnými príslušníkmi na 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.
- 8.10. O začatí, priebehu a konaní ukončovania poskytovania sociálnej služby sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta. Súčasťou procesu ukončovania je aj vzájomný zápočet pohľadávok a záväzkov, odovzdanie majetku užívaného klientom zariadeniu, ako aj odovzdanie vecí a hoto- vosti vedenej v depozite klientovi alebo jeho právnomu zástupcovi.
- 8.11. Spis klienta sa vystavuje, vedie a archivuje podľa ustanovení Registratúrneho poriadku.

9. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a výška úhrad

- 9.1. Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Túto zmluvu je klient alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.
- 9.2. Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľka zariadenia.
- 9.3. Všetky náležitosti k podpisu zmluvy sa riadia §74 zákona o sociálnych službách a aktuálne platného VZN ŽSK o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Žilinským 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 spoluzitie.
 - 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) Vyšší územný celok 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.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 10/16


- 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 CSS 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 prijímateľ sociálnej služby nemá príjem alebo jeho príjem nepostačuje na platenie úhrady za sociálnu službu, môže úhradu za sociálnu službu alebo jej časť platiť aj iná osoba. Osoba podľa prvej vety môže uzatvoriť s poskytovateľom sociálnej služby zmluvu o platení úhrady za sociálnu službu.
- 9.12. Ak klient nemá dostatočný príjem na zaplatenie úhrady za sociálnu službu alebo jej časť, vedie sa rozdiel medzi plnou úhradou a zaplatenou úhradou ako pohľadávka, ktorá sa najneskôr po smrti klienta uplatní v konaní o dedičstve.
- 9.13. Za klientov do 18 rokov sú povinní platiť úhradu rodičia.

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 opatrovatelky, 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.

11. Ubytovanie

- 11.1. CSS poskytuje svojou kapacitou ubytovanie pre 81 klientov, ktorí vzhľadom na svoj vek, zdravotný stav a stupeň odkázanosti, druh sociálnej služby sú rozdelení na troch poschodiach. Bývanie sa riadi procesom bývania.
- 11.2. K dispozícii máme jedno a dvojľôžkové izby vybavené posteľami, nočnými stolíkmi, skriňami, stolmi so stoličkami, poličkami, perinákmi a inými bytovými doplnkami.
- 11.3. Pri umiestnení klienta do izby sú podľa možnosti 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 pridelenej 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 klientom behom pobytu v zariadení (šatstvo, obuv, bielizeň) sa označujú obdobne.
- 11.6. Údržbu izieb a spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov určí prevádzkový poriadok. Klient oznamuje zistené závady vo svojej pridelennej izbe službukonajúcemu zamestnancovi, ktorý ju zaznamená do Knihy opráv. V prípade, že závalu v izbe klienta zistí zamestnanec, zaznamená ju do Knihy opráv. Zariadenie odstráni zistené závady v zmysle Procesu opráv a údržby.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 11/16


- 11.7. Klient nesmie bez súhlasu riaditeľky vykonávať vo svojej izbe žiadne zmeny alebo úpravy, ako aj akýmkoľvek spôsobom zasahovať do zariadení a priestorov zariadenia. V opačnom prípade môže zariadenie požadovať od klienta uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
- 11.8. Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný, alebo z nich vylúčený.
- 11.9. Spoločné priestory (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské miestnosti a pod.) nesmú byť zapratané vecami klientov zariadenia. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, nepatriacich k vybaveniu zariadenia nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje riaditeľka.
- 11.10. Klient sa môže v zariadení slobodne pohybovať a má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup. Tieto vyhradené priestory musia byť jasne označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kotolňa, kuchyňa).
- 11.11. Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovanie práva na súkromie sa považuje jeho obytná izba, skrinka, skriňa a ostatný nábytok a to aj pridelený zariadením, v ktorom si odkladá svoje osobné veci, ďalej hygienické zariadenie, pokiaľ sa v ňom práve nachádza, stolička alebo kreslo v spoločných priestoroch vo vnútri aj mimo zariadenia, pokiaľ tam práve sedí, alebo iný priestor nevyhradený personálu, pokiaľ tam klient práve je a chce tam byť aktuálne osamelý. Za súkromie sa považuje tiež intímna zóna klienta, čo je priestor do 30 cm od jeho tela. Do tohto priestoru vstupuje personál ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru klienta, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými klientmi.
- 11.12. Personál dbá na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.
- 11.13. Personál vstupuje do izieb klientov po predchádzajúcom klopaní a výzve na dovoľenie k vstúpeniu. V prípade, že klient na klopanie neodpovedá, upozorní personál klienta na to, že pri neodpovedaní bude nútený vstúpiť do izby alebo do hygienického zariadenia aj bez dovoľenia k vstúpeniu. Následne môže do tohto priestoru vstúpiť aj bez súhlasu klienta.
- 11.14. 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 klientov a robí opatrenia na ochranu nahoty klientov hlavne pri sprchovaní a prezliekaní alebo pri tendencii klienta sa obnažovať.

12. Stravovanie

- 12.1. Zabezpečujeme celodennú stravu podľa stanovených diét, ktoré určuje ošetrojúci lekár.
- 12.2. Strava sa do CSS EDEN dováža. Zariadenie disponuje výdajňou jedál. Strava je pripravovaná 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.
- 12.3. Jedálne lístky zostavuje dodávateľ stravy. K jedálnym lístkom sa vyjadruje Stravovacia komisia z radov klientov, vedúca hygienicko-prevádzkového úseku (denná sestra) a sociálna pracovníčka raz za dva týždne. Prípadné požiadavky dodávateľ s prihliadnutím na diétne obmedzenia zapracuje do jedálneho lístka.
- 12.4. V prípade zhoršenia zdravotného stavu klienta sa strava podáva priamo na izbe.

13. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

- 13.1. 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. Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulatného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 12/16


- 13.3. Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave klienta v rozsahu, na ktorý dá klient ústny súhlas vedúcou úseku zdravotno-opatrovateľskej starostlivosti. Zariadenie poskytuje sprievod a v prípade potreby aj 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 poskytuje v prípade potreby dopravu na vyšetrenie len v okrese Liptovský Mikuláš. Ak klient potrebuje vyšetrenie v inom meste, zariadenie poskytuje len sprievod, odvoz v tom prípade nezabezpečuje. Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady.
- 13.4. Zariadenie neposkytuje zdravotnú starostlivosť s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. Dbá však na dodržiavanie liečebných postupov svojich klientov, vykonáva nákup a kontrolované uskladnenie ich liekov, prípravu na ich užitie a sleduje a eviduje užívanie liekov svojich klientov.
- 13.5. O poskytovaných prípadných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov.

14. Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia

- 14.1. Administrácia úschovy cenných vecí sa riadi ustanoveniami aktuálne platného VZN ŽSK a smernicou CSS.
- 14.2. Klienti môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a podobne dať do úschovy o čom sa píše 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 a v IS Socew.
- 14.3. Zariadenie sa zaväzuje nahradiť klientovi vec a finančnú hotovosť, pokiaľ došlo k jej odcudzeniu, strate alebo poškodeniu počas uloženia v depozite. Náhrada sa poskytne na základe dohody a o náhrade sa píše príslušný záznam na predpísanom tlačive.
- 14.4. Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
- 14.5. Poštové listové zásielky, určené pre klientov, okrem doporučených, do vlastných rúk, náhlych a peňažných zásielok, preberá od poštového doručovateľa sociálny pracovník. Ten listovú zásielku odovzdá bezodkladne adresátovi v súlade so zachovaním listového tajomstva. Na požiadanie adresáta mu obsah listu prečíta, pričom je naďalej viazaný zachovaním listového tajomstva pred inými osobami.

15. Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi

- 15.1. Ak zariadenie spôsobí pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou klientovi škodu, má klient právo na náhradu škody v zmysle § 6 ods. 4. zákona o sociálnych službách.
- 15.2. Klient alebo jeho právny zástupca alebo blízka osoba ohlasuje ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľke bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Manažér kvality o oznamení píše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:
- Kto a kedy situáciu ohlásil.
 - Opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody.
 - Odhad výšky predpokladanej škody.
 - Kto a kedy záznam vystavil.
- 15.3. Riaditeľka rozhodne o uznaní škody a zodpovednosti zariadenia za škodu a v prípade uznania, dohodne s klientom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná a podpisuje ju riaditeľka a klient alebo jeho právny zástupca.
- 15.4. V prípade ak nedôjde k uznaniu že škoda vznikla, alebo zodpovednosti zariadenia za vzniknutú škodu, alebo klient s navrhnutým vysporiadaním nesúhlasí, je oprávnený podať sťažnosť na zariadenie.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 13/16

16. Aktivity a spoločenský život v zariadení


- 16.1. Počas pracovných dní je klientom ponúkaná možnosť aktivizácie a to podľa toho ako sa dohodlo v individuálnom pláne. Cieľom nášho zariadenia je zabezpečiť zmysluplné využívanie voľného času klientov, ktoré má slúžiť na ich osobnostný rozvoj s rešpektovaním ich individuálnych záujmov, potrieb, schopností a možností.
- 16.2. Na základe zhodnotenia celkového stavu klienta, jeho záujmov a schopností je zaradený do skupiny. Každý má vypracovaný Individuálny plán, na vypracovaní ktorého sa podieľa klient a interdisciplinárny tím /manažér kvality, inštruktor sociálnej rehabilitácie, sociálny pracovník, hlavná sestra, kľúčový pracovník, vedúca opatrovatel'ka, rodinní príslušníci.../.
- 16.3. Klient si môže vybrať z aktivizácie, kde sú využívané prvky rozvoja pracovných činností, arteterapie, muzikoterapie, snoezelen, fyzioterapie a i. V popoludňajších hodinách počas pracovných dní má možnosť výberu zo záujmových krúžkov - dramatický, športový, tvorivý a hudobný. Hlavným cieľom skupinovej práce je nadviazanie nových sociálnych vzťahov v rámci zariadenia, ale aj so širším sociálnym prostredím.
- 16.4. Klienti ktorí sa nechcú zúčastňovať skupinových aktivizácií, je ponúknutá individuálna aktivizácia.
- 16.5. Pre klientov sú organizované rôzne jednodňové výlety, rekreačné pobyty, organizujú sa pre nich rôzne spoločensko-kultúrne akcie a záujmové aktivity priamo v zariadení i mimo neho.
- 16.6. CSS 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 podľa prílohy 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 klientom.

17. Návštevy u klientov

- 17.1. Návštevy môžu klienti prijímať denne od 08.00 h do 20.00 h.
- 17.2. Návšteva sa zapisuje do návštevej knihy a ohlási u službukonajúceho personálu, ktorý uvedie klienta a návštevu do spoločenskej miestnosti zariadenia.
- 17.3. Návštevy na izbách sú umožnené u imobilných klientov, 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 ostatných klientov.
- 17.5. Každá návšteva u klienta je povinná zahľásiť sa pri príchode službukonajúcemu zamestnancovi s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi.
- 17.6. Prehliadka zariadenia návštevami bez súhlasu riaditeľky zariadenia nie je dovolená. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami taktiež nie je možná bez vedomia a súhlasu riaditeľky a obyvateľa, ktorý v izbe býva.
- 17.7. Fajčenie návštev a požívanie alkoholických nápojov nie je v zariadení povolené.

18. Opustenie zariadenia a svojvoľný odchod zo zariadenia

- 18.1. Klient má možnosť neobmedzeného pohybu aj mimo zariadenia, pokiaľ mu to jeho stav dovoľuje.
- 18.2. Klienti môžu opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, prípadne akýkoľvek iný účel) po upovedomení službukonajúceho personálu. V prípade klienta s neschopnosťou orientácie v prostredí, alebo klienta so zdravotným obmedzením, ktoré vylučuje samostatný pohyb mimo zariadenie, je mu pridelený sprievod zamestnanca resp. opatrovníka, priameho príbuzného alebo blízkej osoby. Toto opatrenie slúži ako prevencia pred poškodením a ohrozením života a zdravia

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 14/16

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 CSS. Toto riziko sa posudzuje odbornými postupmi individuálne a vedie sa o ňom príslušný záznam.


- 18.3. Ak sa klient plánuje zdržiavať mimo zariadenia viac ako 6 hodín, je požiadany aby oznámil poverenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo CSS. Počet dní pobytu mimo zariadenia nie je limitovaný. Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby ak prijímateľ sociálnej služby 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.
- 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 sestre ihneď po tom čo sa o nej dozvie. Vedúca sestra 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 v IS Cygnus 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.

19. Podnety a sťažnosti klientov

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

20. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

- 20.1. Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov ako aj zamestnancov CSS.

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 15/16


- 20.2. Ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi, alebo narúša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania. Rozhovor bude zameraný na využívanie pozitívnych príkladov pre motiváciu a elimináciu foriem správania, ktoré vedú k porušovaniu domáceho poriadku. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy sociálny pracovník. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľka môže uložiť tieto opatrenia:
- a) Ukončenie pobytu.
 - b) Návrh na ochrannú liečbu.
 - c) Podanie trestného oznámenia.
- 20.3. Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
- a) ak sa klient opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznámí určenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia,
 - b) slovné a fyzické napádanie ostatných klientov a zamestnancov, 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) neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)

21. Záverečné ustanovenia

- 1.1. Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže CSS 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.
- 1.2. Tento domáci poriadok je klientom, ich právnym zástupcom ako aj návštevmám k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- 1.3. 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.
- 1.4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 16.5.2018. Zároveň sa ruší VP4/2015 - Domáci poriadok z roku 2015“.

Prílohy:

- Príloha č.01 Oboznámenie klientov s dokumentom (nachádza sa vo výtlačku č. 1)
Príloha č.02 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (nachádza sa vo výtlačku č. 1)
Príloha č.03 Denný harmonogram

	Domáci poriadok	Ev. č.: VP46/2018 Kópia č.
	Interný dokument - Smernica	Strana 16/16

Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Manažér kvality	16.5.2018	
Originál č. 2	Sociálny pracovník - koordinátor	16.5.2018	
Kópia č. 1	Zástupca PSS CSS EDEN (uložené vo vestibule zariadenia)	16.5.2018	
Kópia č. 2	Úsek zdravotno-opatrovateľskej starostlivosti	16.5.2018	