

# **Domáci poriadok**

Vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny zariadenia, 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 aktuálne platného VZN Trenčianskeho samosprávneho kraja o poskytovaní sociálnych služieb zriadených Trenčianskym samosprávnym krajom, určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia.

## **OBSAH**

- Čl. 1 Účel a použité dokumentu
- Čl. 2 Použité skratky a pojmy
- Čl. 3 Podmienky poskytovania sociálnych služieb
- Čl. 4 Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnych služieb
- Čl. 5 Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb
- Čl. 6 Práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby
- Čl. 7 Zodpovednosť za škodu
- Čl. 8 Protipožiarne a bezpečnostné opatrenia
- Čl. 9 Poštové zásielky, elektronická komunikácia, telefonovanie
- Čl. 10 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby a základné sociálne poradenstvo
- Čl. 11 Sociálna rehabilitácia, pracovná terapia a záujmová činnosť
- Čl. 12 Ošetrovateľská starostlivosť
- Čl. 13 Zásady ubytovania
- Čl. 14 Hygiena prijímateľov sociálnych služieb, upratovanie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- Čl. 15 Stravovanie prijímateľov
- Čl. 16 Návštevy prijímateľov a prechodný pobyt mimo zariadenie
- Čl. 17 Úschova cenných vecí prijímateľov
- Čl. 18 Opatrenia pri porušovaní predpisov a domáceho poriadku
- Čl. 19 Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Čl. 20 Rada prijímateľov – zástupcovia prijímateľov sociálnej služby
- Čl. 21 Podnety, pripomienky a sťažnosti.
- Čl. 22 Zisťovanie spokojnosti s kvalitou poskytovaných služieb
- Čl. 23 Záverečné ustanovenia

## **Čl. I**

### **Účel a použitie dokumentu**

Centrum sociálnych služieb – LÚČ poskytuje celoročnú pobytovú sociálnu službu v špecializovanom zariadení v zmysle 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.

1.1 Domáci poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnych služieb, upravuje práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby (ďalej len prijímateľ) v súlade s platnou legislatívou a všeobecne záväznými predpismi.

Domáci poriadok vychádza z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti a autonómie prijímateľov sociálnej služby, z rešpektu k ich názorom a rozhodnutiam.

Kladie dôraz na dodržiavanie ľudských a občianskych práv. Cieľom poskytovaných sociálnych služieb je podpora samostatnosti a sebestačnosti a zaistenie možného súkromia, na základe individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby.

1.2 Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov.

Dôraz sa kladie hlavne na :

- ľudskú dôstojnosť
- požiadavky klienta
- sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita
- odborný a profesionálny prístup
- kvalitné služby

1.3 CSS-LÚČ postupne aplikuje podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa prílohy č. 2 k zákonu 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 (ďalej len podmienky kvality). S postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s touto prílohou informuje svojich zamestnancov na svojich interných školeniach a poradách. Svojich prijímateľov sociálnej služby primeraným spôsobom na spoločných stretnutiach, individuálne a pred uzatvorením zmluvy o zabezpečení poskytovania sociálnej služby.

## **Čl. II**

### **Použité skratky a pojmy**

#### **2. 1. Použité skratky**

ZSS – zariadenie sociálnych služieb

CSS – Centrum sociálnych služieb

ŠZ – Špecializované zariadenie

SZÚ – sociálno-zdravotnícky úsek

VZN – Všeobecné záväzné nariadenie

TSK- Trenčiansky samosprávny kraj

Z.z - zbierka zákonov

VZN TSK- Všeobecné záväzné nariadenie Trenčianskeho samosprávneho kraja o poskytovaní sociálnych služieb zriadených Trenčianskym samosprávnym krajom, určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia.

#### **2.2. Použité pojmy**

Zákon o sociálnych službách – Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách)

Zariadenie – pod pojmom zariadenie rozumieme Centrum sociálnych služieb – LÚČ.

Prijímateľ sociálnej služby (ďalej prijímateľ) - fyzická osoba, ktorej sa poskytujú služby a s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnych služieb.

## **Čl. III**

### **Podmienky poskytovania sociálnych služieb**

3.1 Centrum sociálnych služieb – LÚČ je zariadením sociálnych služieb zriadené Trenčianskym samosprávnym krajom, ktoré podľa zákona o sociálnych službách poskytuje sociálnu službu dospeléj fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby.

3.2 Zariadenie sociálnych služieb poskytuje celoročnú pobytovú sociálnu službu v špecializovanom zariadení na základe žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.

#### **V špecializovanom zariadení sa poskytuje:**

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby;
- sociálne poradenstvo;
- sociálna rehabilitácia;
- ubytovanie;
- stravovanie;
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva;
- osobné vybavenie;

**Zabezpečuje:**

- rozvoj pracovných zručností;
- pomoc pri pracovnom uplatnení;
- záujmovú činnosť
- ošetrovateľská starostlivosť.

**Utvárajú sa podmienky:**

- na úschovu cenných vecí.

3.3 Zariadenie je zamerané na vytváranie prostredia, ktoré je pre prijímateľa prospešné. Do zariadenia nie je možné prijať občana, ktorému bolo súdom uložené ochranné liečenie v zariadení ústavnej zdravotnej starostlivosti.

3.4 Zamestnanci zariadenia rešpektujú dôstojnosť prijímateľa, ako aj jeho rozdielne schopnosti v uspokojovaní svojich potrieb. Rešpektujú právo na súkromie a právo na uplatňovanie svojich ľudských práv a slobôd. Je ich povinnosťou poznať požiadavky prijímateľov a napomáhať im k ich uspokojovaniu s dôrazom na čo najvyšší stupeň ich plnohodnotného a dôstojného života. Zamestnanci rešpektujú súkromie prijímateľov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch ako aj súkromie prijímateľov počas návštev.

3.5 Zamestnanci zariadenia sa svojou prácou usilujú, aby bola sebestačnosť a nezávislosť prijímateľov čo najdlhšie zachovaná, aktivizujú prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností.

3.6 Prijímatelia sociálnych služieb ako aj ich príbuzní sa slušne správajú k zamestnancom zariadenia. Rovnako ako prijímatelia aj zamestnanci majú právo na dôstojnosť, slušné jednanie a uplatňovanie svojich práv.

Prijímatelia a príbuzní vhodným spôsobom vyjadrujú svoju nespokojnosť a snažia sa o vzájomnú komunikáciu.

## Čl. IV

### Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby

4.1 Prijímanie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi aktuálnou platnou internou smernicou - Proces prijímania a prepúšťania prijímateľa. S činnosťami súvisiacim s prijímaním je občan oboznámený pri prvom kontakte so zariadením. V prípade, že sa prvého kontaktu zúčastňujú rodinní príslušníci, sú všetci rovnocenne oboznámení s celým procesom.

4.2 Pri informovaní sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a riešení prijímania občana do zariadenia informujú predovšetkým sociálni pracovníci zariadenia. Informácie je možné poskytnúť osobne, telefonicky, alebo prostredníctvom elektronickej alebo listovej pošty.

Všeobecné podmienky náležitosti prijatia sú zverejnené na stránke zariadenia [www.cssluc.sk](http://www.cssluc.sk). Občan má právo prijímacie konanie prerušiť aj bez uvedenia dôvodu v ktoromkoľvek kroku.

4.3 O ukončenie poskytovania sociálnej služby môže požiadať prijímateľ, alebo jeho zákonný zástupca výlučne písomnou formou. V prípade, že nie je dohodnuté inak, platí že výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní a začína plynúť dňom doručenia žiadosti o ukončenie sociálnej služby. Súčasťou procesu ukončovania je aj vzájomný zápočet pohľadávok a záväzkov, odovzdanie majetku užívaného prijímateľom v zariadení, ako aj odovzdanie vecí a hotovosti vedenej v depozite prijímateľovi po zúčtovaní do 30 dní od ukončenia pobytu. O odovzdávaní vecí a hotovosti sa spisuje záznam. O začatí, priebehu a realizácii poskytovania sociálnej služby sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta. V prípade, že CSS-LÚČ vznikne nedoplatok úhrady prijímateľ je povinný ho uhradiť zariadeniu, najneskôr v deň ukončenia pobytu pripísaním na účet zariadenia.

## Čl. V

### Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb

5.1 Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Túto zmluvu je prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia, pričom zmluva je platná odo dňa nástupu uvedeného v zmluve. Prijímateľ, alebo jeho zákonný zástupca musí byť s ustanoveniami zmluvy oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme. Zmluva sa realizuje v dvoch vyhotoveniach. Jedna je súčasťou spisu prijímateľa a je podkladom pre realizáciu úhrad za služby, druhá sa odovzdáva prijímateľovi prípadne zákonnému zástupcovi.

5.2 Všetky náležitosti zmluvy sa riadia §72, §72a, §73 a §74 zákona o sociálnych službách a platným VZN TSK o spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za poskytované sociálne služby v ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti TSK o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby.

5.3 Poskytovanie sociálnych služieb sa ukončuje obvykle dohodou, prípadne odstúpením od zmluvy, výpoveďou, úmrtím prijímateľa alebo zrušením či odobratím oprávnenia k poskytovaniu daného druhu sociálnej služby.

#### **Zariadenie môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby:**

- ak prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie, alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady
- prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby,
- prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,
- obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu,
- 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.

Ak poskytovateľ vypovedá zmluvu jednostranne je povinný vopred písomne oznámiť začiatok plynutia výpovednej lehota. Výpovedná lehota nesmie byť kratšia ako 30 dní.

Prijímateľ môže zmluvu vypovedať kedykoľvek aj bez udania dôvodu.

## Čl. VI

### Práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby

#### 6.1. Práva prijímateľov

Prijímateľovi sa sociálne služby poskytujú v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou s princípmi nediskriminácie.

#### Prijímateľ sociálnej služby má právo :

- za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách na výber sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a má právo požiadať o jeho zmenu;
- prijímateľ sociálnej služby má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou v zmysle § 6 ods. 4 zákona o sociálnych službách;
- 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
- 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;
- 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;
- na informácie o pravidlách poskytovania služieb a prípadných sankcií;
- na ochranu osobných údajov;
- na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov;
- na určenie dôverníka, dôverníkom sa môže stať fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka písomne súhlasí a je spôsobilá na právne úkony;
- môže sa v zariadení slobodne pohybovať a má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup;
- na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie (prijímateľa odhlasuje službukonajúca sestra do 08:00 hod. deň vopred, počas víkendov sa odhlasuje vždy v piatok vopred do 08:00 hod.);
- zapájať sa i odmietnuť zamestnanie / rozvoj pracovných zručností/ počas pobytu v zariadení;
- podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí

súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase;

- osobná sloboda prijímateľa sociálnej služby končí tam, kde začína sloboda iných prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov, kde môže ohroziť svoje zdravie alebo zdravie iných;
- na vlastné riešenie nepriaznivej sociálnej situácie;
- na formulovanie osobných cieľov; meniť svoje osobné ciele;
- aktívne sa zapojiť do procesu plánovania sociálnej služby;
- na odborne poskytnutú službu;
- na vlastný názor;
- uplatňovať svoju vôľu;
- jednať na základe svojho rozhodnutia;
- na ochranu súkromia;
- na ochranu základných ľudských práv;
- na ochranu pred skutočným alebo hroziacim telesným trestom, resp. nedobrovoľným fyzickým obmedzovaním;
- na svoje bezpečie;
- na zákaz využívania prijímateľa v prospech zariadenia;
- na predčasné ukončenie poskytovania sociálnej služby bez fyzického či psychického nátlaku;
- na hodnotenie poskytovaných služieb;
- dať nesúhlas s fotografovaním a filmovaním svojej osoby;
- na podanie sťažnosti;

**Ak bola prijímateľovi súdom odňatá spôsobilosť na právne úkony v plnej miere alebo čiastočne, uvedené práva zostávajú nedotknuté.**

Prijímateľ má k dispozícii dokument „Základné ľudské práva a slobody“ na sociálnom úseku a na nástenke chodbe zariadenia.

## **6.2 Základné povinnosti prijímateľov**

Prijímatelia zariadenia sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojim konaním nesmú obmedzovať, či ohrozovať iných prijímateľov pri využívaní soc. služieb a pobyte, ako aj zamestnancov pri výkone pracovných povinností. Uplatňovanie ich základných práv a slobôd nemôže ísť na úkor základných práv a slobôd iných ľudí

Prijímatelia sú povinní rešpektovať denný harmonogram činnosti zariadenia a nočný pokoj. Účasť na aktivitách podľa harmonogramu nie je povinná, harmonogram aktivít je možné po vzájomnej dohode prispôbiť požiadavkám prijímateľov.

Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22:00 do 06:00 hod. V tejto dobe nie je dovolený zvýšený a hlučný pohyb po zariadení, sledovanie televízie alebo počúvanie hudby či rozhlasu spôsobom, ktorý naruša pokojný spánok spolubývajúcich.

Individuálne oddychové aktivity prijímateľov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia prijímateľov odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou.



V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je odporúčané prijímateľom opustiť zariadenie, pokiaľ takýto odchod nie je vopred dohodnutý s riaditeľkou zariadenia.

Hlavný vchod sa otvára v čase o 5.30 hod a uzatvára sa o 22.00.hod.

V zariadení sa neodporúča požívanie alkoholických nápojov z dôvodov 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.

V prípade, že prijímateľ javí zjavné známky užívania omamných látok a tento stav je kontraindikáciou pre podanie liekov (kontraindikácia je uvedená na informačnom letáku liečiva), zdravotnícky personál lieky prijímateľovi nepodá a o tejto skutočnosti informuje ošetrojúceho lekára. Nepodanie lieku je zaznamenané v ošetrovateľskom dekureze.

Prijímatelia nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia.

Vzájomne obchodovanie medzi prijímateľmi so snahou o neprimeraný zisk je zakázané.

Prijímatelia sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo. Ich stratu alebo poškodenie musí prijímateľ ohlásiť bez meškania a vzniknutú škodu uhradiť podľa dohody o náhrade škody.

## **Čl. VII** **Zodpovednosť za škodu**

### **7.1 Škoda spôsobená prijímateľovi sociálnej služby**

Prijímateľ má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou v zmysle § 6 ods. 4 zákona o sociálnych službách.

Škoda môže vzniknúť stratou, odcudzením alebo poškodením vecí, klenotov, finančných prostriedkov a iných cenností. Ak vznikne prijímateľovi škoda, prijímateľ prípadne jeho zákonný zástupca, či iná blízka osoba, oznámi vzniknutú škodu vedúcej sestre alebo vedúcej sociálneho úseku .

Vedúca SZÚ zabezpečí, aby bol o vzniknutej škode spísaný záznam, v ktorom bude uvedené:

- Meno a priezvisko prijímateľa, ktorému škoda vznikla
- Meno a priezvisko osoby, ktorá škodu oznámila
- Dátum a čas oznámenia škody
- Opis situácie, pri ktorej k škode došlo
- Odhad výšky škody
- Meno a priezvisko osoby, ktorý záznam vyhotovila
- Dátum vyhotovenia záznamu
- Dátum oboznámenia riaditeľa zariadenia a jeho podpis

Záznam o škode bude postúpený škodovej komisii, ktorá rozhodne o zodpovednosti zariadenia za škodu. V prípade uznania škody komisia zároveň rozhodne o konečnej výške náhrady škody priznanej prijímateľovi sociálnej služby, lehote náhrady škody a o spôsobe náhrady škody (vyplatenie finančnej náhrady v hotovosti, vyplatenie náhrady škody na účet prijímateľa, iná forma náhrady).

Bez obmedzenia sa uhradí škoda, ak vznikla na veciach, ktoré boli prevzaté poskytovateľom do úschovy.

Ak je to možné a účelné, uhradza sa škoda aj uvedením do predošlého stavu (napr. oprava poškodenej veci).

V prípade, že nedôjde k uznaniu škody, prípadne prijímateľ nebude súhlasiť s výškou finančnej náhrady, je oprávnený podať na zariadenie sťažnosť.

## **7.2 Škoda spôsobená poskytovateľovi sociálnej služby zo strany prijímateľa sociálnej služby**

Prijímateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil poskytovateľovi sociálnej služby na hnutel'nom či nehnuteľnom majetku a za škodu na veciach, ktoré mu boli dané do užívania.

Prijímateľ, ktorý je postihnutý duševnou poruchou (§ 422 a 423 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník) zodpovedá za škodu ním spôsobenú, ak je schopný ovládnuť svoje konanie a posúdiť jeho následky.

Kto sa uvedie vlastnou vinou do takého stavu, že nie je schopný ovládnuť svoje konanie alebo posúdiť jeho následky, je povinný nahradiť škodu spôsobenú v tomto stave.

O vzniknutej škode sa spracuje písomný záznam, ktorý bude postúpený na prerokovanie škodovej komisii. V prípade uznania škody komisia rozhodne o konečnej výške náhrady škody, lehote a spôsobe náhrady škody.

## **Čl. VIII**

### **Protipožiarne a bezpečnostné opatrenia**

Fajčenie v celej budove zariadenia na izbách, spoločných priestoroch, toaletách, balkónoch izieb, WC je prísne zakázané v zmysle zákona NR SR č. 377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov v zmysle neskorších predpisov.

Prijímatelia a všetky osoby vstupujúce do priestorov prevádzky musia dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa riadia pokynmi službukonajúcich zamestnancov, ktorí sú zaškolení a pravidelne preškoľovaní o BOZP a PO.

V priestoroch prevádzky nie je prijímateľom povolené:

- narábať s otvoreným ohňom a priemyselnými chemikáliami, vrátane dezinfekčných prostriedkov, čistiacich prostriedkov obsahujúcich kyseliny a iné nebezpečné látky
- používať elektrické a plynové variče a ohrievače, ani rýchlovarné kanvice na izbách. Elektrické variče, rýchlovarné kanvice sa môžu používať len v miestnostiach a priestoroch na to určených (miestnosť výtajne stravy)

Prijímatelia môžu používať vlastné elektrické zariadenia (televízor, rádio, počítač...). Klient, ktorý používa vlastné elektrické zariadenia, písomne informuje CSS-LÚČ o ich druhoch a počte. Na týchto elektrických zariadeniach sa musia pravidelne vykonávať odborné prehliadky a skúšky v súlade s platnými predpismi. Náklady na vykonanie odborných prehliadok a skúšok vlastných elektrických zariadení znáša klient.

Je zakázané používať elektrické zariadenia, ktoré nezodpovedajú bezpečnostným požiadavkám.

## **Čl. IX**

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

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

- a) obyčajné poštové zásielky, tlač a balíky doručované prostredníctvom Slovenskej pošty sú prevzaté zodpovedným zamestnancom zariadenia v poštovom priechodku zriadenom v NsP Považská Bystrica, spravidla denne počas pracovných dní a následne odovzdané na sociálnom úseku, kde sa korešpondencia prerozdelená a podľa oddelení ich sociálne pracovníčky odovzdávajú v súlade so zachovaním listového tajomstva prijímateľovi. Na požiadanie adresáta môže sociálna pracovníčka obsah listu prijímateľovi prečítať.
- b) doporučené zásielky, balíky a peňažné zásielky doručované prijímateľovi sociálnej služby sú rovnako prevzaté zodpovedným zamestnancom zariadenia na pošte, zaevidované v denníku doporučená pošta a odovzdané prijímateľovi po podpise prevzatia.

Zodpovedný zamestnanec je povinný dodržiavať listové tajomstvo

9.2 Prijímateľ môže komunikovať so svojimi príbuznými, priateľmi a známymi písomne, telefonicky alebo elektronicky. Pre elektronickú komunikáciu majú prijímatelia možnosť využiť aj elektronické zariadenie tablet. K dispozícii sú prenosné telefóny, pre mailovú komunikáciu je možné po dohode s vedúcou sestrou využiť pracovný počítač na ambulancii. V celom zariadení majú prijímatelia možnosť WiFi pripojenia.

Prijímateľ môže prijímať telefonické hovory bez obmedzenia.

Telefonické hovory je možné uskutočniť z telefónnych liniek poskytovateľa po predchádzajúcej dohode so zamestnancami zdravotného alebo sociálneho úseku. V prípade potreby, ak prijímateľ o to požiada, je poskytnutá prijímateľovi pomoc pri písaní listu alebo emailu.

## **Čl. X**

### **Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby a základné , špecializované sociálne poradenstvo**

10.1 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby sa poskytuje podľa posudku o odkázanosti, ktorý je určený v posudku o odkázanosti na sociálnu službu.

10.2 Opatrovateľské a ošetrovateľské výkony zabezpečuje a vykonáva kvalifikovaný personál sestier, zdravotných asistentov a opatrovateliek, ktorý spĺňa podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle §84 zákona o sociálnych službách. O priebehu opatrovateľskej a ošetrovateľskej starostlivosti a jednotlivých výkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu prijímateľa.

Prijímatelia svoje prípadné zdravotné ťažkosti hlásia vedúcej sestre, resp. službukonajúcej sestre na oddelení osobne prípadne prostredníctvom službukonajúceho personálu.

10.3 Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.

Základné sociálne poradenstvo sa poskytuje prijímateľovi s cieľom posúdiť povahu problému občana, prijímateľa a prípadne jeho rodiny, poskytnúť základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby dať odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Môže oň požiadať občan, prijímateľ alebo jeho opatrovník kedykoľvek počas poskytovania služby. Základné sociálne poradenstvo poskytuje výhradne sociálny pracovník počas pracovných dní a vedie o tom určené záznamy. Riadi sa Procesom sociálneho poradenstva.

V rámci špecializovaného sociálneho poradenstva sa zisťujú príčiny vzniku, charakteru a rozsahu problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytovanie konkrétnej odbornej pomoci.

10.4 Proces sociálneho poradenstva je riadený internou smernicou organizácie.

## **Čl. XI**

### **Sociálna rehabilitácia, rozvoj pracovných zručností a záujmová činnosť**

11.1 Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť, ktorá sa poskytuje podľa §21 zákona o sociálnych službách prijímateľovi na podporu jeho samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti. Zameriava sa na rozvoj a nácvik zručností alebo na aktivizovanie schopnosti a posilňovanie návykov pri sebaobsluže, pri úkonoch starostlivosti o izbu a jej vybavenie a pri základných sociálnych aktivitách. Program sociálnej rehabilitácie je súčasťou individuálneho prístupu ku prijímateľom, je zaznamenávaný a je súčasťou individuálneho plánu prijímateľa.

11.2 Rozvoj pracovných zručností je odborná činnosť, ktorá je v súlade s §23 zákona o sociálnych službách zameraná na osvojenie pracovných návykov a zručností pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja fyzických, mentálnych a pracovných schopností prijímateľa podieľajúcich sa na jeho sebestačnosti.

11.3 Záujmová činnosť je orientovaná na ponuku voľno časových aktivít, ktoré napomáhajú rozvoju ich schopností a zručností s cieľom poskytnúť pre prijímateľov hodnotné prežívanie ich voľného času. Vychádzajú z požiadaviek prijímateľov a sú primerané ich veku a zdravotnému stavu.

11.4 Procesy sú riadené internými smernicami organizácie.

## **Čl. XII**

### **Ošetrovateľská a starostlivosť**

12.1 Lekársku starostlivosť zabezpečuje v CSS – LÚČ praktický lekár pre dospelých, ktorý dochádza do zariadenia spravidla jedenkrát do týždňa podľa ordinačných hodín. V prípade naliehavosti a ohrozenia zdravia alebo života prijímateľa je privolaná zdravotná záchranná služba.

12.2 V zariadení sociálnej služby je ošetrovateľská starostlivosť poskytovaná v zmysle zákona 448/2008 Z.z.o sociálnych službách v súlade s §22 prostredníctvom zamestnancov zariadenia sociálnych služieb spĺňajúcich podmienky na výkon zdravotníckeho povolania

alebo je zabezpečená externe agentúrou domácej ošetrovateľskej starostlivosti na základe zmluvného vzťahu medzi prijímateľom a agentúrou.

12.3 Prijímateľ má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia. Zdravotnícky úsek zabezpečuje sprevádzanie prijímateľa na odborné vyšetrenia do zdravotníckeho zariadenia podľa odborného posudku o odkázanosti na sociálnu službu. V prípade potreby môže CSS - LÚČ o doprovod požiadať rodinného príslušníka prijímateľa alebo súdom ustanoveného opatrovníka, napr. prevádzkové dôvody poskytovateľa, klient si žiada doprovod rodinného príslušníka, alebo pri vyšetrení je potrebná prítomnosť opatrovníka.

12.4 Prijímateľ, ako aj jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave.

Ošetrojúci zdravotnícky pracovník informuje o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti, ak zákon č. 576/2004 Z.. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zdravotnej starostlivosti“) neustanovuje inak (§6a),:

a) osobu, ktorej sa má zdravotná starostlivosť poskytnúť, alebo aj inú osobu, ktorú si táto osoba určila,

b) zákonného zástupcu, opatrovníka, poručníka, inú fyzickú osobu, ak osobou, ktorej sa má zdravotná starostlivosť poskytnúť, je osoba pozbavená spôsobilosti na právne úkony alebo osoba s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony a vhodným spôsobom aj osobu nespôsobilú dať informovaný súhlas.

Údaje zo zdravotnej dokumentácie poskytuje výhradne ošetrojúci lekár počas ordinačných hodín.

12.5 Prijímatelia dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s prijímateľom, ošetrojúcim lekárom a príbuznými prijímateľa. Odmietnutie dodržiavania liečebného alebo dietetického režimu zaznamenávajú zamestnanci do dekurzu ošetrovateľskej starostlivosti.

12.6 Ošetrovateľský a opatrovateľský proces je riadený internou smernicou organizácie.

### **Čl. XIII** **Zásady ubytovania**

13.1 Prijímatelia sú ubytovaní v zariadení na základe zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb v jedno a dvoj-lôžkových izbách. Po príchode nového prijímateľa do CSS – LÚČ určí riaditeľka zariadenia miesto pre prijímateľa. Pri umiestnení do izby sú podľa možnosti rešpektované jeho individuálne potreby, zdravotný stav a záujmy, čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojovanie jeho potrieb. Prijímatelia môžu svoju izbu vybaviť aj vlastnými zariadeniami prvky (dekoratívnymi predmetmi, drobným nábytkom...), tieto však nesmú obmedzovať spolubývajúceho a personálu musia umožniť vykonávanie opatrovateľských úkonov v izbe.

13.2 Sociálny pracovník zariadenia zavedie pri príchode prijímateľa do izby. Poverený zamestnanec zdravotného úseku v spolupráci so sociálnym pracovníkom odovzdá prijímateľovi do užívania izbu, v ktorej sa nachádza lôžko s príslušenstvom, skriňa, nočný stolík, nástenný vešiak, stolička, spoločný stôl prípadne servírovací stolík a nádoba na odpadky. Osobné veci, ktoré si priniesol do zariadenia sa označujú menom prijímateľa, prípadne už sú označené. Zamestnanec zdravotného úseku skontroluje označenie osobných vecí a v prípade chýbajúceho označenia veci dodatočne označí ihneď pri prijímaní. Všetky veci prijímateľa sú zaznamenané do osobnej karty.

13.3 Prijímateľ 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 prijímateľa vykonanie zmeny do pôvodného stavu na jeho vlastné náklady.

13.4 Údržbu izieb a spoločenských priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Prijímateľ umožní zamestnancom upratovanie izby a v záujme bezpečnosti rešpektuje pokyny zamestnancov, ktorí údržbu a čistotu priestorov zabezpečujú. Zamestnanci rovnako rešpektujú súkromie prijímateľov a zabezpečia pri upratovaní, aby nedošlo k úrazu klientov.

13.5 Do spoločných priestorov ako sú vchod, schody, schodište, spoločenská miestnosť nie je možné umiestňovať osobné veci prijímateľov zariadenia. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, ktoré nepatria k vybaveniu zariadenia nie je z bezpečnostných dôvodov dovolené.

13.6 Prespávanie iných osôb na izbách prijímateľov nie je dovolené.

13.7 Za súkromný priestor prijímateľa, na ktorý sa vzťahuje rešpektovanie práva na súkromie sa považuje jeho obytná izba, skriňa a nábytok pridelený zariadením, v ktorom má svoje osobné veci. Za súkromný priestor sa považuje aj hygienické zariadenie pokiaľ sa v ňom práve nachádza, stolička alebo kreslo v spoločenských priestoroch vo vnútri aj mimo zariadenia, pokiaľ tam práve sedí, alebo iný priestor, ktorý prijímateľ využíva a chce tam byť aktuálne osamelý (napr. priestor sprchovania, kúpania a iné.).

Za súkromie sa považuje tiež intímna zóna prijímateľa, čo je priestor do 30 cm od jeho tela. Do tohto priestoru vstupuje personál ako do súkromného, alebo aktuálne súkromného priestoru prijímateľa, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými prijímateľmi.

Personál vstupuje do izieb prijímateľov po predchádzajúcom klopaní.

## **Čl. XIV**

### **Hygiena, upratovanie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva**

14.1 Po príchode prijímateľa do Centra sociálnych služieb sa pri prijímaní presvedčí zamestnanec zdravotníckeho úseku o čistote osobných vecí a stave prijímateľa. Podľa potreby sa po príchode vykoná dezinfekcia šatstva a bielizne prípadne sa osobné šatstvo odovzdá na pranie. Ak prijímateľ prišiel z hygienicky nevyhovujúcich podmienok vykoná sa očistenie tela vlasov a následne sestru zariadenia vykoná kontrolu a stav pokožky a vlasov prijímateľa. Záznam o výkone zapíše do ošetrovateľského záznamu a vykoná všetky preventívne opatrenia pred šírením možného kolektívneho infekčného ochorenia

14.2 Upratovanie izieb prijímateľov a spoločných priestorov sa riadi internou smernicou organizácie a vykonáva ho upratovačka.

Počas pobytu v zariadení prijímateľ dbá o svoju hygienu. Zamestnanci vhodným spôsobom podporujú prijímateľa v čo najdlhšom udržiavaní sebestačnosti pri výkone hygieny. Každý prijímateľ má právo požiadať o pomoc pri vykonávaní osobnej hygieny ak uváži, že jeho zdravotný stav si aktuálne vyžaduje pomoc inej fyzickej osoby. Personál zariadenia podporuje prijímateľa v dodržiavaní hygieny. Ak si to zdravotný stav prijímateľa vyžaduje, personál asistuje a pomáha pri úkonoch hygieny.

Prijímateľ sa kúpe najmenej raz za týždeň alebo viac krát podľa potreby. Personál zariadenia vhodným spôsobom motivuje prijímateľov pre dodržiavanie zásad hygieny a rovnako vhodne kontroluje dodržiavanie týchto zásad.

Personál dbá pri úkonoch hygieny tela na dodržiavanie zásad intimity a dôstojnosti prijímateľa a tieto úkony robí vždy mimo očný kontakt ostatných prijímateľov.

14.3 Posteľná bielizeň sa vymieňa jedenkrát za dva týždne a podľa potreby. Prijímateľ si posteľnú bielizeň v rámci sociálnej rehabilitácie môže meniť aj sám, ak zvládne túto činnosť vykonať bez pomoci. V opačnom prípade vymieňa posteľnú bielizeň personál zariadenia.

14.4 CSS-LÚČ zabezpečuje pranie šatstva dodávateľsky na základe zmluvného vzťahu s Prevádzkou pracovne NsP Považská Bystrica. Práčovňa zabezpečuje i sušenie a žehlenie. Použitá a znečistená osobná bielizeň prijímateľov sa odovzdáva priebežne do miestnosti na skladovanie špinavej bielizne. Prijímateľ, ktorému to zdravotný stav dovoľuje si osobnú bielizeň odovzdá sám.

Priebežne si prijímatelia preberajú osobné šatstvo z pracovne a odnášajú si ich do svojich izieb. Ak má prijímateľ nepriaznivý zdravotný stav, o bielizeň sa mu stará personál zariadenia – opatrovatelka.

14.5 Prijímateľ je podľa svojich schopností a možností povinný udržiavať poriadok a neznečisťuje svoje okolie zahadzovaním odpadkov na chodbách a izbách zariadenia alebo vyhadzovaním odpadkov z okna.

14.6 Ošetrovateľský, opatrovateľský personál pravidelne kontroluje čistotu na izbách prijímateľov taktiež skrine a nočné stolíky, aby sa zabránilo hromadeniu a ukladaniu zvyškov jedál a odpadkov. Prijímateľ túto kontrolu umožní. Kontrola čistoty na izbe je vykonávaná za prítomnosti prijímateľa, v individuálnych a konfliktných prípadoch, ak to opatrovateľský personál považuje za vhodné, je prvolaný sociálny pracovník zariadenia.

## **Čl. XV**

### **Stravovanie prijímateľov**

15.1 CSS-LÚČ zabezpečuje stravovanie dodávateľsky na základe zmluvného vzťahu s NsP Považská Bystrica. Strava je servírovaná v jedálni zariadenia. V zariadení sa poskytuje racionálna, diabetická a diéty podľa ordinácie lekára (šetriaca, bezlepková, bezpurínová a bezlaktózová strava).

Strava sa podáva 5 krát denne (diabetická strava 6 krát denne) a to spravidla v čase:

Raňajky + desiata	od 08:00 do 08:30 hod.
Obed + olovrant	od 11:30 do 12:00 hod. na izbách od 12:00-13:00
Večera + druhá večera	od 17:00 do 17:30 hod.

Členovia stravovacej komisie, ktorej členmi sú hospodárka, vedúca zdravotného úseku, sociálny pracovník a zástupca z rady prijímateľov sa k zostavenému jedálnemu lístku vyjadrujú na zasadnutiach stravovacej komisie. Požiadavky stravovacej komisie sú po schválení riaditeľkou predložené vedúcej stravovacej prevádzky NsP Považská Bystrica.

15.2 V odôvodnených prípadoch môže prijímateľ konzumovať stravu na izbe tam, kde má na to vytvorené podmienky. Hlavným dôvodom konzumovania stravy na izbe je hlavne jeho nepriaznivý zdravotný stav.

15.3 Poskytovateľ sociálnej služby v zariadení s celoročnou pobytovou sociálnou službou s poskytovaním stravovania je podľa zákona o sociálnych službách 448/2008 §17 odst. 4 povinný poskytovať celodenné stravovanie, za ktoré sa považujú raňajky, obed, večera a dve vedľajšie jedlá. Pri diabetickej diéte tri vedľajšie jedlá. Prijímateľ sociálnej služby v zariadení s celoročnou pobytovou sociálnou službou je povinný odobrať v rámci tejto sociálnej služby aspoň dve jedlá denne, z ktorých jedno musí byť obed alebo večera. Nakoľko zariadenie nemá vhodné podmienky na vlastnú prípravu stravy a strava je zabezpečovaná dodávateľsky, je potrebné, aby prijímateľ odoberal celodennú stravu.

Odobratie celodenného jedla je vhodné i vzhľadom na odkázanosť prijímateľa na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch stravovania a úkony starostlivosti o domácnosť.

15.4 Prijímatelia majú možnosť vyjadrovať sa aj ku kvalite a množstvu podávanej stravy. Pripomienky, návrhy a pochvaly môžu osobne, písomne aj anonymne podať na všetkých úrovniach riadenia, prípadne zápisom v „Knihe prianí a sťažností“, ktorá je k dispozícii v priestoroch hlavnej chodby. Pripomienkam stravníkov sa venuje pozornosť stravovacia komisia a organizácia ich rieši priebežne s dodávateľom stravy.

15.5 O strave, ktorú prinesú návštevy, je vhodné informovať službukonajúcich zdravotníckych pracovníkov, aby sa predišlo možným diétnym chybám. Prinášať klientom alkoholické nápoje sa neodporúča.

Prinesené potraviny, ktoré môžu podľahnúť skaze, si klienti môžu dať odložiť do chladničky službukonajúcim zdravotníckym pracovníkom. Tí ho označia menom klienta a na vyžiadanie mu ho odovzdajú.

Potraviny klientov, na ktorých sú známky znehodnotenia (staré potraviny po uplynutí záručnej doby, s plesňami, hnilobou...) službukonajúci zdravotnícki pracovníci z hygienických dôvodov zlikvidujú.

## Čl. XVI

### Návštevy prijímateľov a prechodný pobyt mimo zariadenia

16.1 Návštevy môžu prijímatelia prijímať každý deň neobmedzene. Je potrebné rešpektovať čas nočného pokoja a usmernenia CSS - LÚČ.

Návštevy u prijímateľov sa správajú ohľaduplne ku všetkým ostatným prijímateľom a zamestnancom.



16.2 Deti môžu do CSS-LÚČ vstupovať len v sprievode za ne zodpovednej dospelšej osoby. Každá návšteva u prijímateľa je povinná zahľásiť sa pri príchode službukonajúcemu pracovníkovi na ambulancii s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku prijímateľovi a zapíše sa do knihy evidencie návštev, ktorá je k dispozícii v priestoroch ambulancie.

16.3 Návštevy sa uskutočňujú predovšetkým vo vstupnom priestore chodby. Pri návšteve v izbe musia návštevy rešpektovať právo na súkromie a požiadavky spolubývajúcich, preto je vhodné stráviť s návštevou v dvojlôžkových izbách len obmedzený čas. Návštevy sa môžu zdržiavať v izbe len v prítomnosti navštíveného klienta.

16.4 Návštevy musia opustiť zariadenie najneskôr do času nočného pokoja, v mimoriadnych prípadoch povolenie návštev v čase nočného pokoja schvaľuje riaditeľka zariadenia, prípadne iný ňou poverený zamestnanec CSS - LÚČ.

16.5 Návštevy nesmú rušiť pokoj a poriadok v zariadení a narušovať liečebný režim. Návštevy musia v odôvodnených prípadoch rešpektovať pokyny personálu (napr. opustiť izbu pri vykonávaní toalety u prijímateľov, počas mimoriadnej situácie...).

16.6 Ak prijímateľ odchádza mimo zariadenie, je vhodné oznámiť poverenému pracovníkovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo CSS – LÚČ z dôvodu prípadnej nutnej pomoci prijímateľovi.

Každý prijímateľ môže pri odchode z priestorov zariadenia požiadať o vydanie identifikačnej kartičky s názvom zariadenia a telefonickým kontaktom na službukonajúci personál. Toto opatrenie slúži na zvýšenie bezpečnosti našich prijímateľov, najmä pri náhlom zhoršení zdravotného stavu, zablúdení a pod. Ak prijímateľ opúšťa zariadenie na celý deň, oznámi to na sociálnom úseku, kde mu je zabezpečené prípadné odhlásenie stravy. Nahlasovať pobyt mimo zariadenia je potrebné deň vopred. Príbuzný prijímateľa môže nahlásiť pobyt mimo zariadenia aj telefonicky, prípadne prostredníctvom zdravotníckeho personálu, ktorí informáciu odovzdajú na sociálny úsek.

16.7 V prípade pobytu mimo zariadenie počas vianočných a veľkonočných sviatkov je potrebné, aby bolo nahlásenie uskutočnené 3 dni vopred z dôvodu odhlásenia stravy. Pracovníci sociálneho úseku o čase nahlasovania dovolenky na vianočné a veľkonočné sviatky pravidelne oznamujú formou „oznamu“ na nástenke a vstupných dverách zariadenia.

16.8 CSS – LÚČ môže zabezpečovať návštevy v obmedzenom režime v zariadení alebo vymedziť priestor na návštevu, ak tak má možnosť zabrániť šíreniu ochorenia COVID - 19 alebo iného infekčného ochorenia.

## **Čl. XVII**

### **Úschova cenných vecí prijímateľov**

17.1 Úschova cenných vecí sa riadi ustanoveniami aktuálneho VZN TSK a platnou internou smernicou CSS- LÚČ.

17.2 Prijímateľ môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a podobne dať na požiadanie do úschovy. O úschove sa spíše zmluva o úschove cenných vecí. Zariadenie tým preberá plnú zodpovednosť za prevzaté veci a hotovosť v depozite.

Evidencia vecí prevzatých do úschovy ako aj každá zmena sa vedie v spise prijímateľa a na určených formulároch.

17.3 Zariadenie sa zaväzuje nahradiť prijímateľovi vec a finančnú hotovosť, pokiaľ došlo k jej odcudzeniu, strate alebo poškodeniu počas uloženia v depozite. Náhrada sa poskytne na základe dohody a o náhrade sa spíše príslušný záznam na predpísanom tlačive.

17.4 Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré prijímateľ vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.

## Čl. XVIII

### Opatrenia pri porušovaní predpisov a domáceho poriadku

18.1 Za porušenie predpisov a domáceho poriadku zariadení sa považuje :

- Agresívne správanie pod vplyvom alkoholických a iných omamných látok;
- Fyzické napádanie spoluklientov, zamestnancov i návšteví iných prijímateľov;
- Sústavné upozorňovanie personálu na porušovanie dobrých mravov prijímateľom sociálnej služby,
- Konfliktné správanie (nadávky, osočovanie, šikanovanie);
- Močenie mimo priestorov toalety, vylievanie moču z balkónov;
- Vyhadzovanie odpadkov a jedla z balkónov prípadne z okien;
- Poškodzovanie majetku, krádeže a vyvolávanie verejného pohoršenia;
- Fajčenie mimo priestorov na to určených;
- Rušenie nočného pokoja.

**Za hrubé porušenie domáceho poriadku** sa prevažne považuje:

- ak sa prijímateľ opakovane dlhodobo zdržiava mimo zariadenia a neoznámí riaditeľovi a personálu zariadenia kde sa práve nachádza a na aký čas zariadenie opustil
- ak prijímateľ verbálne a fyzicky napáda ostatných spoluobyvateľov a zamestnancov, a jeho nepríjemné správanie je zapríčinené najmä nadmerným požívaním alkoholických nápojov a iných psychotropných látok
- ak prijímateľ neakceptuje bežnú formu života v zariadení a hrubo porušuje zásady spolunažívania a porušuje dobré mravy

**Podkladom na porušenie domáceho poriadku je záznam v hlásení službukonajúceho personálu CSS - LÚČ.**

18.2 V odôvodnených prípadoch sa pri hrubom a sústavnom porušovaní domáceho poriadku môžu použiť i tieto opatrenia :

- návrh na ochrannú liečbu
- podanie trestného oznámenia

18.3 Voči prijímateľovi za porušovanie domáceho poriadku sa v zásade použijú tieto opatrenia :

Ústne napomenutie – výchovný pohovor klienta, sociálneho pracovníka a vedúceho úseku, kľúčového pracovníka prijímateľa. O ústnom napomenutí sa urobí písomný záznam do spisu klienta.

Písomné napomenutie, ktoré obdrží prijímateľ prípadne jeho opatrovník alebo prispievateľ na úhradu za poskytované sociálne služby, dôverník. Písomné napomenutie realizuje sociálny pracovník, vedúci úseku a riaditeľ zariadenia.

Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku riaditeľ zariadenia môže uložiť tieto opatrenia:

Podmienečné vypovedanie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v CSS-LÚČ.

Vypovedanie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa zákona č. 448/2008 z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, ak prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy čím narúša občianske spolužitie alebo nezaplatil dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace.

## **Čl. IXX**

### **Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa**

19.1 Zariadenie nepoužíva prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa s výnimkou, ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa, zamestnanca, alebo iných fyzických osôb, nachádzajúcich sa v blízkosti prijímateľa. Použitie prostriedkov obmedzenia, záznam o použití ako aj príslušné hlásenia sa riadia ustanoveniami § 10 zákona o sociálnych službách.

19.2 Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti prijímateľa od predmetu jeho agresie alebo aktívnym počúvaním. Prostriedky netelesného obmedzenia môže použiť každý pracovník odborných činností. Ostatní pracovníci sa v kritickej situácii obrátia na pracovníkov odborných činností.

19.3 Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.

19.4 Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa.

19.5 Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúci personál. Písomne sa k nemu vyjadruje a potvrdzuje ho svojím podpisom sociálny pracovník zariadenia.

Pri prejavoch agresie informuje personál neodkladne vedúcu SZÚ. V prípade nezvládnutia agresívneho správania je privolaná Rýchla zdravotná pomoc alebo príslušníci Policajného zboru.

19.6 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 a postupujú v zmysle platnej smernice CSS-LÚČ Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.

19.7 Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenávajú každé obmedzenie prijímateľa a je uložený u vedúcej sociálneho úseku. Použitie obmedzenia sa vedie v informačnom systéme sociálnych služieb.

## **XX.**

### **Rada prijímateľov – zástupcovia prijímateľov sociálnej služby**

20.1 V CSS - LÚČ prijímatelia volia členov do rady prijímateľov, ktorá má maximálne 3 členov. V prípade predčasného ukončenia členstva z rôznych dôvodov sa pripravia voľby na doplnenie rady prijímateľov. Voľba člena prebieha anonymne. Zástupcu prijímateľov – člena rady prijímateľov volia prijímatelia sociálnej služby z prihlásených záujemcov.

20.2 Zvolení zástupcovia zastupujú prijímateľov sociálnej služby v jednaní s vedením zariadenia, s nadriadenými orgánmi v problematike, ktorá sa týka všetkých prijímateľov alebo skupiny prijímateľov.

#### **Rada prijímateľov plní najmä tieto úlohy :**

- a) zastupuje prijímateľov sociálnej služby a podieľa sa na určovaní životných podmienok, pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnej služby a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase;
- b) iniciatívne spolupracuje s vedením pri organizovaní kultúrnej, záujmovej a dobrovoľnej pracovnej činnosti;
- c) podieľa sa na činnosti stravovacej komisie;
- d) spolupracuje s vedením organizácie, výchovne pôsobí na prijímateľov, aby ich správanie a konanie, vzájomne vzťahy i vzťahy k zamestnancom boli čo najlepšie; prispievať k tomu, aby prijímatelia sociálnej služby dodržiavali domáci poriadok;
- e) podľa možností sa podieľali na plnení úloh zariadenia;
- f) podľa potreby môže vytvárať komisie pre jednotlivé druhy činností (športová, kultúrna, záujmová činnosť, stravovacia komisia a pod.).

## **Čl. XXI**

### **Podnety, pripomienky a sťažnosti**

21.1 Prijímatelia môžu za účelom zlepšenia kvality života v zariadení a jeho prevádzky podávať návrhy, pripomienky a podnety priamo riaditeľke, vedúcej SZÚ alebo prostredníctvom rady prijímateľov.

Písomné podnety, návrhy, pripomienky (aj anonymné) môže podať aj prostredníctvom schránky, ktorá je umiestnená v priestore chodby zariadenia alebo knihy priani s sťažnosťami.

Pripomienky, návrhy a podnety rieši zodpovedný pracovník sociálneho úseku operatívne v spolupráci so zodpovednými zamestnancami. O riešení podnetu, návrhu či pripomienky oboznámi prijímateľa písomne. V prípade anonymného podnetu, pripomienky či návrhu informuje o riešení na komunitnom stretnutí.

21.2 Sťažnosti prijímateľov, opatrovníkov či príbuzných na kvalitu, spôsob poskytovania sociálnych služieb, alebo na správanie zamestnancov, môžu byť prednesené riaditeľke, vedúcemu SZÚ, sociálnym pracovníkom alebo zriaďovateľovi. Môžu byť podávané písomne alebo ústne. O ústnom podaní sťažnosti sa vyhotoví záznam o podaní ústnej sťažnosti.

21.3 CSS - LÚČ pristupuje k riešeniu a vybavovaniu sťažností v zmysle platnej internej smernice.

Ak sú prijímatelia s riešením sťažností nespokojní, môžu sa obrátiť na zriaďovateľa zariadenia Trenčiansky samosprávny kraj.

## **Čl. XXII**

### **Zisťovanie spokojnosti s kvalitou poskytovaných služieb**

22.1 CSS- LÚČ aktívne zisťuje spätnú väzbu od prijímateľov a rodiny prijímateľov, a to okrem iného aj formou dotazníka.

22.2 V rámci zisťovania spokojnosti prijímateľov a úrovne kvality sociálnej služby poskytovanej v CSS- LÚČ využíva dotazníkový prieskum. Dotazník je určený prijímateľom a rodine prijímateľa a jeho cieľom je zistiť, s ktorými ponúkanými službami sú prijímatelia a rodina prijímateľa spokojní, resp. nespokojní.

22.3 Zisťovanie spokojnosti sa realizuje raz ročne v zmysle platnej internej smernice. Zodpovedný zamestnanec sociálneho úseku dotazník vyhodnocuje a výsledok prieskumu sa zverejní na nástenke oznamov pri kancelárii sociálneho pracovníka.

22.4 Vyplnené dotazníky sa vyhodnocujú s cieľom využívať zistené skutočnosti pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby.

## **Čl. XXIII**

### **Záverečné ustanovenia**

23.1 Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania prijímateľov ako aj zamestnancov zariadenia.

23.2 Tento domáci poriadok je prijímateľom k dispozícii kedykoľvek. Sociálny pracovník je povinný pred podpisom zmluvy prijímateľa oboznámiť o jeho význame a obsahu, takým spôsobom aký je pre prijímateľa zrozumiteľný. Po oboznámení prijímateľa s domácim poriadkom urobí o nasledovnom úkone sociálny pracovník záznam. Oboznámenie s domácim poriadkom je už súčasťou adaptačného procesu prijímateľa.

23.3 V prípade, ak sa domáci poriadok odvoláva na predpis alebo proces, ktorý ešte nie je v platnosti, riadi sa uvedená činnosť priamymi pokynmi riaditeľa, a to až do vydania a nadobudnutia platnosti príslušnej úpravy.

23.4 Všetkým zamestnancom, opatrovníkom a rodinným príslušníkom prijímateľov je domáci poriadok prístupný k nahliadnutiu pri prijímateľa. Rovnako je domáci poriadok prístupný k nahliadnutiu na izbách prijímateľov a na informačnej tabuli vo vstupnej chodbe zariadenia. Pre zamestnancov je dostupný na externom úložisku CSS-LÚČ a v kancelárii sociálnej pracovníčky.

23.5 Domáci poriadok je záväzný pre všetkých prijímateľov, ich zákonných zástupcov, návštevy vstupujúce do priestorov prevádzky, ako aj všetkých zamestnancov Centra sociálnych služieb-LÚČ.

Rešpektovanie zásad uvedených v Domácom poriadku bude posudzované aj s prihliadnutím na ustanovenia v organizačnom a prevádzkovom poriadku zariadenia.

So zmenami a doplnením domáceho poriadku sú oboznámení klienti a zamestnanci zariadenia. Nový prijímateľ je s domácom poriadkom oboznámený pred podpisom zmluvy.

Týmto sa ruší Domáci poriadok Centra sociálnych služieb - LÚČ Považská Bystrica zo dňa 01.08.2021.

Tento Domáci poriadok Centra sociálnych služieb - LÚČ Považská Bystrica nadobúda **účinnosť dňom 01.03.2024.**

V Považskej Bystrici, dňa 29.02.2024

Mgr. Oľga Pagáčová  
riaditeľka CSS-LÚČ

Za výbor klientov CSS-LÚČ:

Milan Lajda .....

Marta Pavúková .....