



Ubytovací 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 o úhradách za sociálne služby a záujmovo – vzdelávacie aktivity pre seniorov, zriadené a poskytované v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Pezinok

Verzia	01	Platná od	02.05.2018
Revízia	-	Platná od	-
Počet výtlačkov	02	Registratúrna značka	34717/2018/9
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Kamil Bednár	PhDr. Milada Hegyiová	Mgr. Oliver Solga
Funkcia	manažér kvality	vedúca oddelenia školstva a sociálnej starostlivosti	primátor mesta Pezinok
Dátum	23.02.2018	29.03.2018	02.05.2018
Podpis			

**Interný dokument**Ev. č.: SM09
Výtlačok číslo:**Ubytovací poriadok**

Strana 2/7

Obsah

1 Účel smernice.....	3
2 Rozsah platnosti	3
3 Skratky a pojmy	3
4 Charakteristika nocľahárne	4
5 Práva a povinnosti zriaďovateľa	5
6 Základné práva a povinnosti klientov	5
7 Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.....	6
8 Sociálne poradenstvo, podnety a sťažnosti	7
9 Záverečné ustanovenia	7
Prílohy.....	7



1 Účel smernice

- 1.1 Nocľaháreň vydáva ubytovací poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní sociálnej služby a upravuje práva a povinnosti klientov a poskytovateľa sociálnej služby v súlade s platnou legislatívou a všeobecne záväznými predpismi. Ubytovací poriadok nocľahárne ustanovuje spôsob poskytovania ubytovacích služieb, podmienky poskytovania služieb, práva a povinnosti zriaďovateľa a klienta nocľahárne a určuje základné pravidlá, za ktorých možno prenocovať v nocľahárni, pri rešpektovaní základných pravidiel občianskeho spolužitia.
- 1.2 Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov zariadenia. Nocľaháreň 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, metodiku alebo dokument odborného postupu“, 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. Tieto dokumenty sú súčasťou Príručky implementácie podmienok kvality. Ubytovací poriadok sa na ne odvoláva vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v ubytovacom poriadku účelné.
- 1.4 Nocľaháreň 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

- 2.1 Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov a klientov nocľahárne.

3 Skratky a pojmy

- 3.1 V predpise sú použité nasledovné skratky:

VZN	Všeobecne záväzné nariadenie.
-----	-------------------------------

- 3.2 V predpise sú použité nasledovné pojmy

Zákon o sociálnych službách	Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
Zariadenie	Nocľaháreň
Klient	Fyzická osoba

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



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

4 Charakteristika nocľahárne

- 4.1 V zariadení sa poskytuje :
- ubytovanie poskytnutím prístrešia na účel prenocovania, sociálne poradenstvo, nevyhnutné ošatenie a obuv
 - utvárajú sa podmienky na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny a na prípravu stravy.
- 4.2 Ubytovanie v zariadení sa poskytuje na základe písomnej žiadosti, ktorého súčasťou je potvrdenie lekára o zdravotnej spôsobilosti a bezinfekčnosti.
- 4.3 V zariadení uplatňujeme nízkoprahový prístup, preto je pomoc dostupná aj sociálne vylúčeným skupinám ľudí, ktorí nie sú schopní plniť podmienky pre vstup do iných zariadení. Z uvedených dôvodov je umožnené prenocovanie aj klientovi, ktorý je pod vplyvom návykových látok ak sa správa primerane, svojim správaním neohrozuje a neobmedzuje seba a svoje okolie, neporušuje dobré mravy. Vstup do zariadenia v takomto prípade zhodnotí službukonajúci zamestnanec.
- 4.4 V zariadení nemôže byť poskytnuté prenocovanie klientovi, ktorý vyžaduje celodennú starostlivosť (pozbavený spôsobilosti na právne úkony, trvale ležiaci, imobilný), alebo je postihnutý psychickými chorobami, pod vplyvom ktorých ohrozuje seba i okolie alebo do nocľahárne prináša zakázané látky a predmety.
- 4.5 Do zariadenia sú prednostne prijímaní občania s trvalým pobytom v Pezinku.
- 4.6 Pred ubytovaním v zariadení žiadateľ podpíše "Dohodu", v ktorej svojim podpisom potvrdí, že bol oboznámený s prevádzkovým a ubytovacím poriadkom, s bezpečnostnými predpismi a s protipožiarňymi opatreniami v zariadení a súhlasí s ustanovenými podmienkami.
- 4.7 Klient dodržiava osobnú hygienu a dbá na dodržiavanie čistoty v ubytovacích priestoroch.
- 4.8 Do ubytovacích priestorov je z hygienických dôvodov zakázané nosiť a prechovávať akékoľvek potraviny. Jeť a pripravovať si jednoduché jedlo môžu klienti v priestoroch na to určených. Tieto priestory a prostriedky, ktoré na to použil je povinný udržiavať čisté.
- 4.9 Prevádzková doba zariadenia je celoročná, služby sa poskytujú od 19.00 hod. do 07.00 hod. v nočnej prevádzke a tiež v dennej prevádzke podľa potrieb a možností prevádzkovateľa. V dennej prevádzke sa poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, výdaj ošatenia, stravy, zabezpečovanie hygieny aj občanom bez domova, ktorí nie sú ubytovaní v zariadení, bez prístupu do ubytovacích priestorov a zamestnanci zabezpečujú tiež iné práce súvisiace s prevádzkou nocľahárne (napr. údržba, čistenie, kosenie, upratovanie). V prípade mimoriadnych poveternostných podmienok môže byť čas poskytovania služby upravený na základe príkazu vedúcej oddelenia školstva a sociálnej starostlivosti.
- 4.10 Ubytovaný je povinný dostaviť sa do zariadenia k prenocovaniu do 21.00 hod. Po tomto čase nesmie službukonajúci zamestnanec prijať ubytovaného. Výnimka je povolená v prípade, ak ubytovaný pracoval na poobedňajšej zmene, alebo v prípade nepredvídaných udalostí, ktoré zhodnotí službukonajúci zamestnanec. Nočný pokoj je v dobe od 22.00 - 06.00 hod.
- 4.11 Po ukončení pobytu klienta v zariadení je klient povinný vypratáť všetky svoje veci. Nevypratane veci nemá zariadenie povinnosť skladovať a po 5 dňoch budú zlikvidované.



5 Práva a povinnosti zriaďovateľa

- 5.1 Povinnosťou poskytovateľa sociálnej služby je poskytovať sociálne služby v súlade s ustanoveniami zákona o sociálnych službách, spravovať a prevádzkovať zariadenie v zmysle platných právnych predpisov.
- 5.2 Udržiavať zariadenie v stave spôsobilom na riadne užívanie, vykonávať riadnu údržbu a zabezpečovať riadne plnenie služieb, poskytovanie ktorých je spojené s užívaním zariadenia. Zabezpečiť odstraňovanie tuhého odpadu, pravidelne vyprázdňovať spoločné odpadové nádoby a ich čistiť.
- 5.3 Zamestnanec zariadenia je povinný, pri prvom príchode klienta do zariadenia, poučiť klienta o ustanoveniach ubytovacieho a prevádzkového poriadku, zaevidovať ho do prevádzkovej knihy, prideliť mu posteľ a posteľnú bielizeň.
- 5.4 Ak občan z dôvodu podľa čl.4 ods. 4.2 a 4.4 tohto Ubytovacieho poriadku nespĺňa podmienky na prenoco vanie, zamestnanec neposkytne občanovi služby zariadenia. O dôvode zamietnutia prenoco vania zamestnanec vyhotoví záznam v prevádzkovej knihe. Pri mimoriadnych udalostiach a veľmi nepriaznivých poveternostných podmienkach sa na tento bod neprihliada
- 5.5 Zamestnanci zariadenia sú povinní:
 - a) zabezpečovať a dohliadať na dodržiavanie primeraného správania sa v zariadení medzi ubytovanými klientmi. V prípade neprimeraného, agresívneho správania zamestnanci kontaktujú políciu, prípadne rýchlu zdravotnícku službu o čom vyhotovia záznam do prevádzkovej knihy, taktiež bezodkladne informujú zamestnanca MsÚ, vedúcu oddelenia školstva a sociálnej starostlivosti.
 - b) zabezpečovať a dohliadať na udržiavanie poriadku v celom objekte, dohliadať aby ubytovaní dodržiavali ustanovenia v ubytovacom poriadku, zabezpečovať denné upratovanie spoločných priestorov a zariadenia, denne umývať a dezinfikovať miestnosti a príslušenstvo na výkon osobnej hygieny, zabezpečiť čistenie a posýpanie vchodu a chodníkov pri zariadení.
- 5.6 Zamestnanci s výkonom práce v zariadení, sú povinní dodržiavať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
- 5.7 Mesto Pezinok zabezpečí aspoň raz za dva roky ničenie živočíšnych škodcov na vlastné náklady.
- 5.8 Zamestnanci majú oprávnenie zrušiť poskytovanie sociálnej služby – prenoco vanie v zariadení klientovi, ak klient zásadným spôsobom, alebo opakovane porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z ustanovení prevádzkového alebo ubytovacieho poriadku, nedodržiava pokyny zamestnancov. O zrušení poskytovania sociálnej služby v zariadení zamestnanec neodkladne oboznámi zamestnanca MsÚ, zodpovedného za prácu s klientom a vedúcu oddelenia školstva a sociálnej starostlivosti, a tiež vyhotoví písomný záznam do prevádzkovej knihy o uvedenej udalosti. O následnom postupe rozhodne vedúci oddelenia školstva a sociálnej starostlivosti.
- 5.9 Zamestnanci neručia za osobné veci, resp. iný majetok klienta prinesené do zariadenia.

6 Základné práva a povinnosti klientov

- 6.1 Klient má právo užívať miestnosť na prenoco vanie a zariadenie spôsobom ustanoveným v ubytovacom poriadku a prevádzkovom poriadku.
- 6.2 Klient je povinný sa oboznámiť s prevádzkovým a ubytovacím poriadkom.
- 6.3 Klient je povinný starať sa o to, aby v miestnosti na prenoco vanie, na veciach a spoločných priestoroch nevznikla škoda. Pri poškodení, strate alebo zničení pridelených vecí, prípadne inventáru zariadenia je povinný spôsobenú škodu v plnom rozsahu uhradiť.
- 6.4 Klient je povinný dbať pri výkone svojich práv, aby bolo v zariadení vytvorené prostredie zabezpečujúce ostatným klientom výkon ich práv.
- 6.5 Klient je povinný platiť úhradu za poskytnuté sociálne služby ak je to možné minimálne 5 dní vopred do pokladne zariadenia.
- 6.6 V prípade, že klient počas pobytu zruší časť pobytu, alebo nevyčerpá objednané sociálne služby,



nemá nárok na finančnú náhradu za nevyčerpané sociálne služby.

- 6.7 Klientovi zariadenia nie je dovolené:
- používať vlastné elektrické spotrebiče,
 - manipulovať s otvoreným ohňom v objekte zariadenia,
 - prinášať a chovať akékoľvek zvieratá v objekte zariadenia,
 - poškodzovať vybavenie zariadenia,
 - znečisťovať chodby, sociálne zariadenia a ostatné spoločné priestory,
 - prinášať a skladovať akékoľvek predmety (okrem nevyhnutných vecí osobnej potreby),
 - vodiť si návštevy mimo spoločných priestorov.
 - nosiť, konzumovať a prechovávať akékoľvek potraviny a nosiť a prechovávať iné nebezpečné predmety v ubytovacích priestoroch
- 6.8 Fajčenie v zariadení je povolené len v priestoroch na to vyhradených.
- 6.9 Ubytovanému po ukončení poskytovania sociálnej služby nevzniká nárok na náhradné ubytovanie ani na byt.

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 nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta s výnimkou ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie klienta alebo iných fyzických osôb. Za takýchto okolností je možno použiť prostriedky obmedzenia, a to na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- 7.3 Používanie prostriedkov obmedzenia sa riadi osobitnou smernicou, ktorá je určená zamestnancom.
- 7.4 Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.
- 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. Nocľaháreň nemá 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 kritickom správaní sa klientov, pri ktorých je zvýšené riziko agresívnych prejavov hlavne nevedomého charakteru, ako aj o základných pravidlách rozoznávania prichádzajúcej agresie.
- 7.7 Všetky fyzické osoby sú povinné podriať sa zamestnancom, pokiaľ tento musí prikročiť k použitiu prostriedkov obmedzenia. Klienti ktorí neuposlúchnu pokyny zamestnanca môžu byť z prevádzky vykázani.
- 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 Vedenie 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 službukonajúci zamestnanec prevádzky rozhodnúť o ukončení poskytovania sociálnej služby klientovi v nocľahárni v súčinnosti s oprávnenými osobami.
- 7.10 Zamestnanec je povinný v prípade potreby privolať rýchlu záchrannú pomoc a oprávnený privolať príslušníkov Mestskej polície alebo Policajného zboru SR.



Interný dokument

Ev. č.: SM09
Výtlačok číslo:

Ubytovací poriadok

Strana 7/7

8 Sociálne poradenstvo, podnety a sťažnosti

- 8.1 Sociálne poradenstvo sa poskytuje na základe požiadavky klienta. Poskytuje ho určený sociálny pracovník v pracovnej dobe. Môže sa uskutočňovať v súčinnosti s pracovníkmi Mestského úradu Pezinok.
- 8.2 Každý klient môže podať podnet, pripomienku, výzvu alebo sťažnosť vedúcemu pracovníkovi pre zariadenie. Môže tak urobiť:
- a) písomnou formou prostredníctvom pošty, podateľne alebo do rúk vedúcemu
 - b) písomnou anonymnou formou do schránky na to určenej
 - c) ústne prítomnému zamestnancovi zariadenia
- 8.3 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.
- 8.4 Sťažnosti a podnety sa procedurálne riešia v rámci osobitnej smernice Zásady pre vybavovanie sťažností.

9 Záverečné ustanovenia

- 9.1 Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu štatutárnym zástupcom mesta Pezinok.
- 9.2 Zároveň sa ruší ubytovací poriadok z roku 2012“.

Prílohy

- Príloha č.01 Pripomienkové konanie k dokumentu (len jeden výtlačok)
Príloha č.02 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (len jeden výtlačok)
Príloha č.03 Zmenový list (formulár)

Rozdel'ovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Manažér kvality		
Originál č. 2	Nocľaháreň		