



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 aktuálne platného 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	34710/2018/BedKa
Výtlačok číslo			

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala	PhDr. Milada Hegyiová	Mgr. Oliver Solga
Funkcia	Tabita-IKSS s.r.o.	vedúca oddelenia školstva a sociálnej starostlivosti	primátor mesta Pezinok
Dátum	01.08.2017	02.03.2018	02.05.2018
Podpis			

**Interný dokument**Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:**Domáci poriadok**

Strana 2/16

Obsah

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



1 Účel smernice

- 1.1 Zariadenie opatrovateľskej služby (ďalej len „ZOS“ 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 ZOS 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. ZOS 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. Domáci poriadok sa na ne odvoláva vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v domacom poriadku účelné.
- 1.4 ZOS 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, klientov a návštevy prevádzky.

3 Skratky a pojmy

- 3.1 V predpise sú použité nasledovné skratky:

ZOS	Zariadenie opatrovateľskej služby
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	Zariadenie opatrovateľskej služby
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:
 - 3.3.1 prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,



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

4 Charakteristika ZOS

- 4.1 ZOS je zariadenie, ktoré poskytuje sociálne služby v nasledovnej forme: celoročná pobytová.
- 4.2 ZOS poskytuje sociálne služby plnoletým fyzickým osobám, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu. Pobytovú sociálnu službu možno poskytnúť osobe pozbavenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.
- 4.3 V ZOS sa poskytuje:
 - 4.3.1 Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (opatrovanie).
 - 4.3.2 Sociálne poradenstvo.
 - 4.3.3 Sociálna rehabilitácia.
 - 4.3.4 Ubytovanie.
 - 4.3.5 Stravovanie
 - 4.3.6 Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.
- 4.4 V ZOS sa vytvárajú podmienky na úschovu cenných vecí a zabezpečuje sa záujmová činnosť a ošetrovateľská starostlivosť.
- 4.5 Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.
- 4.6 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.
- 4.7 Osobné vybavenie sa poskytuje klientovi, ktorému sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sám. Osobným vybavením je šatstvo, obuv, hygienické potreby a iné veci osobnej potreby. Nevyhnutné ošatenie a obuv sa poskytuje klientovi, ktorý si nevie alebo nemôže zabezpečiť nevyhnutné ošatenie a obuv v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Za nevyhnutné ošatenie a obuv sa považuje aj použité ošatenie a obuv.
- 4.8 V ZOS sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby (ZOS) a prijímateľom sociálnej služby (klientom).

5 Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia

- 5.1 ZOS má právo:
 - 5.1.1 vstúpiť do obytného alebo iného súkromného priestoru klienta, ak nastane situácia, ktorá nezniesie odklad a vstup je nevyhnutný z dôvodu ochrany života, zdravia alebo majetku klienta, ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
 - 5.1.2 v odôvodnených prípadoch, presťahovať klienta na inú izbu, čo mu vopred pre neho prijateľným a zrozumiteľným spôsobom vysvetlí,
 - 5.1.3 jedenkrát ročne predpísaným spôsobom inventarizovať majetok klientov (k 31.12.),
 - 5.1.4 realizovať práva v zmysle smernice pre aplikáciu základných práv a slobôd; táto smernica je dostupná k nahliadnutiu.



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 5/16

- 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.
- 5.7 V prípade porušenia domáceho poriadku klientom zbaveným spôsobilosti na právne úkony vedúca ZOS 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 podriaďovať 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 Mestskej polície Pezinok alebo 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:
 - 6.2.1 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,
 - 6.2.2 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,
 - 6.2.3 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, nadviazovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 6/16

- 6.2.4 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,
- 6.2.5 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,
- 6.2.6 na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie (klienta odhlasuje zdravotná sestra alebo opatrovatel'ka deň vopred, počas víkendov a sviatkov sa odhlasuje vždy deň vopred).
- 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 naruša pokojný spánok spolubývajúcich. Taktiež nie sú dovolené vzájomné návštevy na izbách klientov bez výslovného súhlasu spolubývajúcich navštíveného. Individuálne oddychové aktivity klientov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia klientov odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je odporúčané klientom opustiť zariadenie, pokiaľ takýto odchod nie je vopred dohodnutý s vedúcou zariadenia. Návštevy zvonku nie sú v dobe nočného pokoja povolené s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho klienta, alebo vopred dohodnuté s vedúcou 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, lekárom 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, prechovávanía a požívania alkoholu platí pre všetkých mladistvých.
- 6.8 V zariadení je pre všetky osoby úplný zákaz fajčenia mimo vyhradených priestorov.
- 6.9 V zariadení je zakázané donášanie, prechovávanie, distribúcia a požívanie zakázaných psychotropných látok, farmaceutických výrobkov dostupných na lekársky predpis alebo zakázaných, chemikálií a iných látok, vrátane prekurzorov.
- 6.10 V zariadení je zakázané donášanie a prechovávanie zbraní, streliva, výbušnín, vrátane ich prekurzorov 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 spolužitie 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.



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 7/16

- 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 informačných podujatí oboznamujúcich s týmito predpismi a skonanim 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. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie klienta alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia, a to na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- 7.3 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.
- 7.4 Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Zariadenie nemá zriadenú miestnosť pre bezpečný pobyt klienta.
- 7.5 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.
- 7.6 Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár – psychiater, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúcich zamestnancov. Pri prejavoch agresie ktorá sa vymyká obvyklému priebehu, alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné, informuje službukonajúci zamestnanec neodkladne sociálneho pracovníka, vedúcu ZOS a manažéra kvality o situácii a tí rozhodnú o ďalšom postupe. V prípade nočnej zmeny informuje o tomto službukonajúci zamestnanec neodkladne vedúcu, ktorá rozhodne o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí riziko z omeškania, je službukonajúci zamestnanec povinný privolať Rýchlu záchrannú pomoc, alebo príslušníkov Policajného zboru SR.
- 7.7 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.



- 7.8 Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta a je uložený u vedúcej ZOS.
- 7.9 Hlásenie o obmedzení klienta zasiela vedúca odboru Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Taktiež neodkladne informuje aj zákonného zástupcu klienta a blízku osobu. Ak je zákonným zástupcom zariadenie, informuje kolízneho opatrovníka a blízku osobu klienta.
- 7.10 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 vedúca odboru 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 osobitným postupom. 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 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 vedúca ZOS. 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 mesta Pezinok.
- 8.4 Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedná vedúca ZOS.
- 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) Uplynutím dohodnutej doby
 - b) Úmrtím klienta
 - c) Ukončením na vlastnú žiadosť
 - d) 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 žiadosti o ukončení poskytovania 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



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 9/16

a záväzkov, odovzdanie majetku užívaného klientom zariadeniu, ako aj odovzdanie vecí a hotovosti vedenej v depozite klientovi alebo jeho právnomu zástupcovi.

- 8.11 Spis klienta sa vystavuje, vedie a archivuje podľa ustanovení Smernice o riadenej dokumentácii a Registrátorného 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 primátor mesta Pezinok.
- 9.3 Všetky náležitosti k podpisu zmluvy sa riadia §74 zákona o sociálnych službách a aktuálne platného VZN o úhradách za sociálne služby a záujmovo – vzdelávacie aktivity pre seniorov, zriadené a poskytované v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Pezinok. S ustanoveniami VZN oboznamuje klienta vedúca ZOS.
- 9.4 Klient alebo jeho právny zástupca musí byť s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
- 9.5 Zmluva je súčasťou spisu klienta. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného dodatku.
- 9.6 Zariadenie môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby:
- a) Ak klient hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie.
 - b) Ak klient nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytované sociálne služby za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady.
 - c) Ak klient neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby pri zmene skutočností rozhodujúcich na určenie úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu.
 - d) Ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre klienta znamenalo zrejmu nevýhodu.
 - e) Obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti klienta na sociálnu službu.
- 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 ZOS v príslušnom kalendárnom mesiaci sa rovná súčtu súm úhrad za ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržbu bielizne a šatstva a za pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, vypočítaných za príslušný kalendárny mesiac.
- 9.10 Po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu musí klientovi zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu ustanovenej osobitným predpisom.
- 9.11 Ak klient nemá dostatočný príjem na zaplatenie úhrady za sociálnu službu alebo jej časť a rozdiel medzi plnou úhradou a zaplatenou úhradou neuhradí rodinný príslušník na základe zmluvy o platení časti úhrady, vedie sa rozdiel medzi plnou úhradou a zaplatenou úhradou ako pohľadávka, ktorá sa po smrti klienta uplatní v konaní o dedičstve.



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 10/16

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 sa riadi osobitným odborným postupom. Vykonávajú ho kvalifikované opatrovatelky, ktoré spĺňajú podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle § 84 odsek 9 zákona o sociálnych službách.
- 10.3 O priebehu opatrovania a jednotlivých výkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta.

11 Ubytovanie

- 11.1 ZOS poskytuje svojou kapacitou ubytovanie pre klientov, ktorí vzhľadom na svoj vek, zdravotný stav a stupeň odkázanosti, druh sociálnej služby sú rozdelení do jednotlivých izieb.
- 11.2 K dispozícii sú 1, 2 a 3 lôžkové izby vybavené posteľami, nočnými stolíkmi, skrinkami, stolmi so stoličkami 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 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 poruchy vo svojej pridelenej izbe službukonajúcemu zamestnancovi. V prípade že poruchy v izbe klienta zistí zamestnanec, oznámi to vedúcej ZOS. Zariadenie odstráni zistené poruchy neodkladne.
- 11.7 Klient nesmie bez súhlasu vedúcej ZOS 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. Spoločné priestory (vchod, chodby, schodišťa, 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 vedúca ZOS.
- 11.9 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).
- 11.10 Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovania práva na súkromie sa považuje jeho obytná izba, skrinka, skriňa a ostatný nábytok a to aj pridelený zariadením, v ktorom si odkladá svoje osobné veci, ďalej hygienické zariadenie, pokiaľ sa v ňom práve nachádza, stolička alebo kreslo v spoločných priestoroch vo vnútri aj mimo zariadenia, pokiaľ tam práve sedí, alebo iný priestor nevyhradený personálu, pokiaľ tam 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.
- 11.11 Personál dbá na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 11/16

- 11.12 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.
- 11.13 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 je povinný použiť mobilnú zástenu na viacposteľových izbách. 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 je dodávaná externým dodávateľom. Racionálna strava sa podáva 5 krát denne, v prípade potreby diabetická strava sa podáva 6 krát denne.
- 12.3 Jedálne lístky zostavuje Stravovacia komisia, ktorej členmi sú zdravotná sestra ZOS, a diétna sestra dodávateľa stravy. Jedálne lístky schvaľuje vedúca ZOS.
- 12.4 Stravovanie prebieha v jedálni na prízemí. V prípade zhoršenia zdravotného stavu klienta sa strava podáva priamo na izbe.

13 Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

- 13.1 Klient využíva služby vlastného obvodného lekára. Zariadenie poskytuje klientovi služby spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov u lekára, ku ktorému klient patrí na území mesta Pezinok.
- 13.2 Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.
- 13.3 Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave zdravotnou sestrou alebo vedúcou ZOS. Zariadenie zabezpečuje sprievod a v prípade potreby aj prepravu na odborné vyšetrenia v rámci mesta Pezinok. Ak klient potrebuje vyšetrenie v inom meste, zariadenie poskytuje len sprievod, odvoz v tom prípade nezabezpečuje.
- 13.4 Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady.
- 13.5 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.
- 13.6 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 smernice **SM10_Z_v.01.00_Úschova cenných vecí**.
- 14.2 Klienti môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a podobne dať do úschovy o čom 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 klienta na určenom formulári.
- 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 o náhrade a spíše sa 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 alebo hospodár. 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 vedúcej ZOS bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Vedúca o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:
- 15.2.1 Kto a kedy situáciu ohlásil.
- 15.2.2 Opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody.
- 15.2.3 Odhad výšky predpokladanej škody.
- 15.2.4 Kto a kedy záznam vystavil.
- 15.3 Vedúca ZOS 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 vedúca ZOS 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.

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 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.
- 16.3 Klient si môže vybrať z aktivizácie, kde sú využívané prvky ergoterapie, arteterapie, muzikoterapie, fyzioterapie a i.. V popoludňajších hodinách počas pracovných dní má možnosť výberu zo záujmových činností. 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, organizujú sa pre nich rôzne spoločensko-kultúrne akcie a záujmové aktivity priamo v zariadení i mimo neho.
- 16.6 ZOS 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.



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 13/16

17 Návštevy u klientov

- 17.1 Návštevy môžu obyvatelia prijímať každý deň. Odporúčaná doba návštev je od 14.00h do 17.00h. Návštevy u obyvateľov sa správajú vládne a ohľaduplne ku všetkým ostatným obyvateľom a zamestnancom zariadenia. Návštevy, ktoré sa plánujú zdržať v zariadení po 17:00h sú povinné toto oznámiť službukonajúcemu personálu. Nesmú rušiť pokoj a poriadok v zariadení alebo narušovať liečebný a diétny režim obyvateľov. Musia rešpektovať súkromie spolubývajúcich obyvateľov a k prípadným návštevám v oddychových alebo večerných hodinách využívajú spoločenské priestory. Zariadenie neposkytuje návštevám ubytovanie ani stravu.
- 17.2 Návšteva sa ohlásí u službukonajúceho personálu s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi. Zamestnanec 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 zváženého službukonajúceho personálu so súhlasom spolubývajúcего. Návštevy na izbách môžu byť obmedzené z dôvodu rešpektovania osobného súkromia a ochrany ostatných klientov.
- 17.4 Prehliadka zariadenia návštevami bez súhlasu vedúcej ZOS nie je dovolená. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami taktiež nie je možná bez vedomia a súhlasu vedúcej ZOS a obyvateľa, ktorý v izbe býva.
- 17.5 Fajčenie návštev a požívanie alkoholických nápojov nie je v zariadení povolené. V prípade osláv požitie alkoholu v primeranom množstve povolí vedúca ZOS.

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 pozbaveného alebo obmedzeného spôsobilosti na právne úkony mu je pridelený sprievod zamestnanca resp. opatrovníka, priameho príbuzného alebo blízkej osoby. Toto opatrenie slúži ako prevencia pred poškodením a ohrozením života a zdravia klienta. Zariadenie nie je „zamknuté“, vyhradzuje si však právo urobiť príslušné bezpečnostné opatrenia pre ochranu pohybu klientov, ktorí trpia poruchami orientácie v priestore a čase a pri ktorých hrozí iné neprimerané riziko ujmy na živote, zdraví alebo majetku pri samostatnom opustení ZOS. 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 ZOS. Počet dní pobytu mimo zariadenia nie je limitovaný. Pri počte viac ako 28 po sebe idúcich dní však zariadenie môže podať podnet na prehodnotenie odkázanosti klienta na poskytovanie služieb ubytovania. Do týchto dní sa nezapočítavajú dni hospitalizácie v zdravotníckom zariadení alebo kúpeľná liečba alebo osobitná dohoda.
- 18.4 Klient pozbavený spôsobilosti na právne úkony má možnosť opustiť zariadenie alebo navštíviť svoju rodinu a priateľov mimo zariadenia len v sprievode opatrovníka alebo osoby, ktorá má splnomocnenie od opatrovníka. Zároveň zodpovedná osoba oznámi adresu, kde sa bude prijímateľ nachádzať a dobu trvania neprítomnosti prijímateľa v zariadení.
- 18.5 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 ZOS ihneď po tom čo sa o nej dozvie. Vedúca rozhodne o ďalšom postupe neodkladne.



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 14/16

18.6 Ak klient nie je v zariadení a nikto zo zamestnancov nemá vedomosť o jeho pobyte mimo zariadenia, považuje sa to za neohlásený odchod klienta. Takúto situáciu zamestnanec oznámi neodkladne vedúcej ZOS a k súčinnosti pri hľadaní klienta je možné vyzvať aj príslušníkov mestskej polície Pezinok prípadne 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 ZOS pre klientov vytvorený. Môže tak urobiť
- 19.1.1 písomnou formou prostredníctvom pošty, podateľne alebo do rúk vedúcej ZOS alebo vedúcej odboru
 - 19.1.2 písomnou anonymnou formou do schránky na to určenej
 - 19.1.3 ústne kľúčovému pracovníkovi alebo inému zamestnancovi podľa svojho výberu
 - 19.1.4 ústne v rámci realizácie individuálneho plánu
 - 19.1.5 ústne v rámci stravovacej komisie
- 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 osobitnej smernice. Ak je podnet sťažnosťou alebo by mohol byť sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, alebo klient ho predkladá ako sťažnosť, rieši sa ako sťažnosť.
- 19.4 Bez ohľadu na to či je podnet sťažnosťou alebo nie, ak sa nevyrieši na mieste, je klient informovaný o ďalšom riešení.
- 19.5 Klienti sa môžu osobne, telefonickou alebo písomnou formou obrátiť na vedúcu zariadenia Mgr. Alenu Černákovú, Komenského 23, 902 01 Pezinok, tel.: 033/6901970, e-mail: alena.cernakova@msupezinok.sk
- 19.6 Klienti sa môžu osobne, telefonickou alebo písomnou formou obrátiť na vedúcu odd. OŠ a SS PhDr. Miladu Hegyiovú, MsÚ Pezinok, Radničné nám. 7, 902 14, tel.: 033/6901300, e-mail: milada.hegyiova@msupezinok.sk
- 19.7 Klienti sa môžu priamo alebo písomnou formou obrátiť aj na ministerstvo, ktoré vykonáva dohľad nad dodržiavaním zákona 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov: Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, Špitálska 4, 6, 8, 816 43 Bratislava, tel.: 02/2046 0000.

20 Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

- 20.1 Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov ako aj zamestnancov ZOS.
- 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 o prípadných následkoch jeho konania. Rozhovor bude zameraný na využívanie pozitívnych príkladov pre motiváciu a elimináciu nežiaducich foriem správania. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy sociálny pracovník. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, vedúca odboru môže uložiť tieto opatrenia:
- 20.2.1 Ukončenie pobytu.
 - 20.2.2 Návrh na ochrannú liečbu.
 - 20.2.3 Podanie trestného oznámenia.



Interný dokument

Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:

Domáci poriadok

Strana 15/16

- 20.3 Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
- 20.3.1 ak sa klient opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznami určenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas mimo zariadenia,
 - 20.3.2 slovné a fyzické napádanie ostatných klientov a zamestnancov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)
 - 20.3.3 požívanie alkoholických nápojov v rozpore s pravidlami uvedenými v tomto domacom poriadku a iných psychotropných návykových látok,
 - 20.3.4 ohrozovanie svojho života a zdravia ako aj života a zdravia iných osôb, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)
 - 20.3.5 neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)

21 Záverečné ustanovenia

- 21.1 Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže ZOS 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.
- 21.2 Tento domáci poriadok je klientom, ich právnym zástupcom ako aj návštevám k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- 21.3 Pre potreby návštev môže byť z domáceho poriadku urobený výpis návštevneho poriadku a vyvesený vo vstupnej hale zariadenia. Návštevny poriadok môže byť obsahovo účelne skombinovaný s ustanoveniami smernice k ľudským právam a slobodám.
- 21.4 Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu štatutárnym zástupcom mesta Pezinok.
- 21.5 Zároveň sa ruší Domový poriadok ZOS z roku 2015“.

**Interný dokument**Ev. č.: SM02
Výtlačok číslo:**Domáci poriadok**

Strana 16/16

Prílohy

- Príloha č.01 Pripomienkové konanie k dokumentu (len jeden výtlačok)
Príloha č.02 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (len jeden výtlačok)
Príloha č.03 Denný harmonogram
Príloha č.04 Návštevný poriadok
Príloha č.05 Oznámenie o neprítomnosti klienta ZOS (formulár)

Rozdel'ovník

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