
	IDEA – DSS Prakovce Breziny 264 , 05562 Prakovce	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 1/14

Domáci poriadok

Vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a Všeobecne záväzného nariadenia KSK

Verzia	01	Platná od	01.08.2019
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	02	Registratúrna značka	HP01_DoP/2019
Výtlačok číslo	01	Manažér kvality	
	02	Riaditeľka	

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala	Mgr. Zita Králiková	Mgr. Jolana Pisková
Funkcia	Tabita s.r.o.	Vlastník procesu	Riaditeľka
Dátum	31.03.2018	22.07.2019	27.07.2019
Podpis	/		

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 2/14

1. Účel smernice

- 1.1. Domov sociálnych služieb IDEA-DSS (ďalej len „IDEA-DSS“ 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 DSS 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. IDEA-DSS uplatňuje prvky systému manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v zariadení. Dôraz kladieme hlavne na tieto oblasti:
- ✓ ľudská a občianska dôstojnosť,
 - ✓ potreby a požiadavky klienta,
 - ✓ sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita,
 - ✓ odborný a profesionálny prístup,
 - ✓ kvalitné služby.
- 1.3. Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým môže byť ak je to účelné občan, klient, respektíve jeho zákonný zástupca a dotknutí rodinní príslušníci oboznámení primeraným spôsobom a v primeranom rozsahu. Proces je súčasťou Príručky implementácie podmienok kvality. Domáci poriadok sa odvoláva na proces vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v domácom poriadku účelné.
- 1.4. IDEA-DSS 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.

2. Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov, klientov a návštevy prevádzky.

3. Skratky a pojmy

3.1. V predpise sú použité nasledovné skratky:


IDEA-DSS	IDEA-Domov sociálnych služieb.
KSK	Košický samosprávny kraj.
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	Domov sociálnych služieb Prakovce.
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:

- a) prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 3/14

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

4. Charakteristika DSS

4.1. IDEA-DSS je zariadenie, ktoré poskytuje sociálne služby v nasledovných formách:

- ✓ celoročná pobytová
- ✓ ambulatná.

4.2. IDEA-DSS poskytuje sociálne služby fyzickej osobe do smrti klienta, ktorý je odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby a jeho stupeň odkázanosti je najmenej V. podľa prílohy zákona o sociálnych službách alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3 vyššie uvedeného zákona o sociálnych službách.

4.3. Pobytovú sociálnu službu možno poskytnúť osobe pozbavenej alebo obmedzenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.

4.4. V IDEA – DSS sa poskytuje:

- a) pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- b) sociálne poradenstvo,
- c) sociálna rehabilitácia,
- d) ubytovanie,
- e) stravovanie,
- f) upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
- g) osobné vybavenie,
- h) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- i) ošetrovateľská starostlivosť.

4.5. V IDEA – DSS sa zabezpečuje:

- a) Rozvoj pracovných zručností,
- b) záujmová činnosť.

4.6. V IDEA – DSS sa utvárajú podmienky na:


- a) vzdelávanie,
- b) úschovu cenných vecí.

4.7. 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.

4.8. Osobné vybavenie sa poskytuje klientovi, ktorému sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sám. Osobným vybavením je šatstvo, obuv, hygienické potreby, školské potreby a iné veci osobnej potreby. Nevyhnutné ošatenie a obuv sa poskytuje klientovi, ktorý si nevie alebo nemôže zabezpečiť nevyhnutné ošatenie a obuv v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Za nevyhnutné ošatenie a obuv sa považuje aj použité ošatenie a obuv.

4.9. Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.

4.10. V IDEA-DSS sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby IDEA-DSS a klientom.


	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 4/14

5. Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia


- 5.1. IDEA-DSS má právo:
- a) vstúpiť do obytného alebo iného súkromného priestoru klienta, ak nastane situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný z dôvodu ochrany života, zdravia alebo majetku klienta, ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
 - b) v odôvodnených prípadoch, presťahovať klienta na iné oddelenie alebo na inú izbu, čo mu vopred pre neho prijateľným a zrozumiteľným spôsobom vysvetlí,
 - c) jedenkrát ročne predpísaným spôsobom inventarizovať majetok klientov,
 - d) realizovať práva v zmysle smernice pre aplikáciu základných práv a slobôd; táto smernica je dostupná k nahliadnutiu.
- 5.2. Zariadenie je povinné rešpektovať dôstojnosť klientov ako aj ich rozdielne schopnosti v uspokojovaní svojich potrieb. Taktiež rešpektuje právo na súkromie a právo na uplatňovanie ľudských práv a slobôd. Je povinnosťou zamestnancov poznať požiadavky klientov a napomáhať im k ich uspokojovaniu s dôrazom na čo najvyšší stupeň ich plnohodnotného a dôstojného života v podmienkach zariadenia. Zamestnanci rešpektujú súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch ako aj súkromie počas návštev.
- 5.3. Zariadenie je povinné prihliadať na individuálne potreby klienta, aktivizovať ho podľa jeho schopností a možností a poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni.
- 5.4. Zariadenie vytvára podmienky pre vykonanie návštev, ktoré sa môžu zdržiavať v izbe klienta, v spoločenských miestnostiach alebo vo vonkajších priestoroch zariadenia. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov klientov, prípadne napomáhajú kontaktom s blízkou komunitou. Zariadenie má snahu spolupracovať s príbuznými klientov, poskytovať im poradenstvo a v prípade potreby informovať o celkovom stave klienta a jeho zmenách. Zariadenie neposkytuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.
- 5.5. Zamestnanci a klienti zariadenia sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto domáceho poriadku a usilovať sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu. Zariadenie je povinné rešpektovať individuálnu duševnú, mentálnu a právnu spôsobilosť klienta.
- 5.6. Zariadenie umožňuje klientom spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby a rešpektuje možnosť výberu poskytovanej sociálnej služby.
- 5.7. V prípade porušenia domáceho poriadku klientom zbaveným alebo obmedzeným spôsobilosti na právne úkony riaditeľ/ka bezodkladne upovedomí opatrovníka o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.
- 5.8. Zamestnanci dohliadajú na bezpečný pobyt klientov v spolupráci s nimi a to na základe ich reálnych schopností a možností rozoznať a reagovať na vzniknuté riziko alebo nebezpečnú situáciu. V rámci zaistenia bezpečnosti ako aj pri výkone nápravných alebo preventívnych opatrení sa všetky návštevy musia podriaďovať pokynom zamestnancov, inak môže byť návšteva z rozhodnutia zamestnancov prerušená.
- 5.9. Pre zaistenie bezpečnosti klientov majú zamestnanci právo privolať na zásah alebo asistenciu príslušníkov Policajného zboru SR.

6. Základné práva a povinnosti klientov

- 6.1. Každý klient má za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a požiadať o jeho zmenu.
- 6.2. Klient podľa svojich možností a schopností má ďalej právo:

 ideaDSS DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 5/14


- a) na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti,
 - b) na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná,
 - c) na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobných, telefonických, písomných alebo elektronických kontaktov s osobami, ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany práv a právom chránených záujmov, nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,
 - d) na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
 - e) podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov klientov pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
 - f) na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie (klienta odhlasuje vedúca zdravotno – opatrovateľského úseku do 08.00 h deň vopred, počas víkendov a sviatkov sa odhlasuje vždy deň vopred do 08.00 h).
- 6.3. Klient má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- 6.4. Klienti sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmú obmedzovať, či ohrozovať iných klientov pri pobyte a využívaní služieb ako aj zamestnancov pri výkone pracovných povinností. Uplatňovanie ich základných práv a slobôd nemôže ísť na úkor základných práv a slobôd iných ľudí.
- 6.5. Klienti sú povinní rešpektovať denný harmonogram administratívno správnych činností zariadenia a nočný pokoj. Účasť na aktivitách podľa harmonogramu odborných činností nie je povinná. Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22.00 h do 06.00 h. V tejto dobe nie je dovolený zvýšený a hlučný pohyb po zariadení, sledovanie televízie alebo počúvanie hudby či rozhlasu spôsobom, ktorý narúša pokojný spánok spolubývajúcich. Taktiež nie sú dovolené vzájomné návštevy na izbách klientov bez výslovného súhlasu spolubývajúcich navštíveného. Individuálne oddychové aktivity klientov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia klientov odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je odporúčané klientom opustiť zariadenie, pokiaľ takýto odchod nie je vopred dohodnutý s riaditeľom zariadenia. Návštevy zvonku nie sú v dobe nočného pokoja odporúčané s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho klienta, alebo vopred dohodnuté s riaditeľom zariadenia.
- 6.6. Klienti dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu klienta a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s klientom, ošetrojúcim lekárom a príbuznými klienta, respektíve s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.
- 6.7. V zariadení je zákaz voľného požívania alkoholických nápojov v prípadoch a 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. 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.

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 6/14

- 6.9. V zariadení je zakázané donášanie, prechovávanie, distribúcia a požívanie zakázaných psychotropných látok, farmaceutických výrobkov dostupných výhradne na lekársky predpis alebo zakázaných výrobkov, chemikálií a iných nebezpečných prírodných a syntetických látok, vrátane prekursorov.
- 6.10. V zariadení je zakázané donášanie a prechovávanie zbraní, streliva, výbušnín, vrátane ich prekursorov a ako aj používanie otvoreného ohňa na izbách.
- 6.11. Vzájomné obchodovanie medzi klientmi so snahou o neprimeraný zisk (úžera) 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.
- 6.14. Klienti sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo len v rozsahu svojich reálnych možností. Ich stratu alebo poškodenie by mal klient, rodinný príslušník, opatrovník alebo blízka osoba vo vlastnom záujme ohlásiť bez meškania prítomným zamestnancom. O povinnosti uhradiť škodu, ktorú spôsobil klient zariadeniu rozhodne osobitná komisia a dohoda o náhrade škody.
- 6.15. Klienti musia v primeranom rozsahu dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadiť. V prípade potreby sú povinní zúčastniť sa i prípadných školení oboznamujúcich s týmito predpismi a s konaním 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 alebo sú poruchové.

7. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia


- 7.1. Sociálne služby sa poskytujú v podmienkach, ktoré zachovávajú ľudskú dôstojnosť pri rešpektovaní individuálnych potrieb, rozmanitosti a základných práv a slobôd.
- 7.2. Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta.
- 7.3. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie klienta alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia, a to na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- 7.4. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Prostriedky netelesného obmedzenia môže použiť každý zamestnanec odborných činností. Ostatní zamestnanci sa v kritickej situácii obrátia na pracovníkov odborných činností.
- 7.5. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Zariadenie 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 kritických diagnózach klientov, pri ktorých je zvýšené riziko agresívnych prejavov hlavne nevedomého charakteru, ako aj o základných pravidlách rozoznávania prichádzajúcej agresie.

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 7/14

- 7.7. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár – psychiater, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúcich zamestnancov. Pri prejavoch agresie ktorá sa vymyká obvyklému priebehu, alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné, informuje službukonajúci zamestnanec neodkladne vedúcu zdravotno – opatrovateľského úseku, sociálneho pracovníka, riaditeľa a manažéra kvality o situácii a tí rozhodnú o ďalšom postupe. V prípade nočnej zmeny informuje o tomto službukonajúci zamestnanec neodkladne vedúcu zdravotno – opatrovateľského úseku a riaditeľa, ktorý rozhodnú o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí riziko z omeškania, je službukonajúci zamestnanec povinný privolať Rýchlu záchrannú pomoc, alebo príslušníkov Policajného zboru SR.
- 7.8. V prípade použitia prostriedkov netelesného alebo telesného obmedzenia, sa tieto môžu použiť len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho nebezpečenstva. O konkrétnom spôsobe použitia prostriedkov obmedzenia sú zamestnanci poučení.
- 7.9. Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta a je uložený na sesterských izbách.
- 7.10. Hlásenie o obmedzení klienta zasiela sociálny zamestnanec zariadenia 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.
- 7.11. Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie klienta a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo. V prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy, alebo pri zlyhávaní preventívnych opatrení z dôvodu povahových vlastností klienta, môže riaditeľ rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby klientovi v súčinnosti s oprávnenými osobami.

8. Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby


- 8.1. Prijímanie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Procesom prijímania a prepúšťania klienta. S činnosťami súvisiacimi s prijímaním klienta je občan, ktorý sa zaujíma o poskytovanie sociálnych služieb, respektíve jeho zákonný zástupca oboznámený pri prvom kontakte so zariadením. V prípade, že sa prvého kontaktu zúčastňujú rodinní príslušníci klienta, sú oboznámení s procesom rovnocenne ako občan, ktorý sa má v budúcnosti stať prijímateľom sociálnej služby čiže klientom IDEA - DSS. 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 poverený zamestnanec. 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 webovej stránke zariadenia: www.dssprakovce.sk
- 8.4. Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedný vlastník procesu.
- 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

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 8/14

- 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 ukončenie 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 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 Registratúrneho poriadku.

9. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a výška úhrad

- 9.1. Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Túto zmluvu je klient alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.
- 9.2. Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľ/ka zariadenia.
- 9.3. Všetky náležitosti k podpisu zmluvy sa riadia § 74 zákona o sociálnych službách a aktuálne platného VZN KSK o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby. S ustanoveniami VZN KSK oboznamuje klienta vlastník procesu. Klient alebo jeho právny zástupca musí byť s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
- 9.4. 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:
- Ak klient hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie.
 - 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.
 - Ak klient neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby pri zmene skutočností rozhodujúcich na určenie úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu.
 - 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.
 - 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 IDEA-DSS v príslušnom kalendárnom mesiaci sa rovná súčtu súm úhrad za ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie,

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 9/14

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, vedie sa rozdiel medzi plnou úhradou a zaplatenou úhradou ako pohľadávka, ktorá sa po smrti klienta uplatní v konaní o dedičstve.
- 9.12. Za klientov do 18 rokov sú povinní platiť úhradu rodičia.

10. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

- 10.1. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (ďalej len „opatrovanie“) sa poskytuje v závislosti od stupňa jej odkázanosti, ktorý je určený v posudku o odkázanosti na sociálnu službu.
- 10.2. Opatrovanie sa riadi štandardami opatrovania. Vykonávajú ho kvalifikované opatrovateľky, 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. IDEA-DSS poskytuje svojou kapacitou ubytovanie pre 118 klientov, ktorí vzhľadom na svoj vek, zdravotný stav a stupeň odkázanosti, druh sociálnej služby sú rozdelení do 3 oddelení. Bývanie sa riadi Procesom bývania.
- 11.2. K dispozícii máme 2, 3 a 4 lôžkové izby vybavené posteľami, nočnými stolíkmi, skrinkami, stolmi so stoličkami a inými bytovými doplnkami.
- 11.3. Pri umiestnení klienta do izby sú podľa možností rešpektované jeho individuálne potreby a záujmy čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojovanie jeho potrieb a dobrého spolunažívania klientov navzájom.
- 11.4. Zariadenie je povinné odovzdať klientovi posteľ v pridelennej izbe spolu s príslušenstvom v stave spôsobilom pre ich užívanie.
- 11.5. Osobné veci ktoré si priniesol klient do zariadenia a veci, ktoré mu boli zariadením pridelené, sa označujú osobnou značkou vlastnou klientovi. Veci pridelené klientovi 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 pridelennej izbe službukonajúcemu zamestnancovi. V prípade že poruchu v izbe klienta zistí zamestnanec, oznámi to referentovi technického úseku. Zariadenie odstráni zistené poruchy neodkladne.
- 11.7. Klient nesmie bez súhlasu sociálneho zamestnanca vykonávať vo svojej izbe žiadne zmeny alebo úpravy, ako aj akýmkoľvek spôsobom zasahovať do zariadení a priestorov zariadenia. V opačnom prípade môže zariadenie požadovať od klienta uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
- 11.8. Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný, alebo z nich vylúčený.
- 11.9. Spoločné priestory (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské miestnosti a pod.) nesmú byť zapratané vecami klientov zariadenia. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, nepatriacich k vybaveniu zariadenia nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje riaditeľ.

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 10/14


- 11.10. Klient sa môže v zariadení slobodne pohybovať a má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup. Tieto vyhradené priestory sú jasne označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kotolňa, kuchyňa).
- 11.11. 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 zamestnancom, 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 zamestnanec ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru klienta, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými klientmi.
- 11.12. Zamestnanci dbajú na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.
- 11.13. Zamestnanci vstupujú do izieb klientov po predchádzajúcom klopaní a výzve na dovoľenie k vstúpeniu. V prípade, že klient na klopanie neodpovedá, upozorní zamestnanec klienta na to, že pri neodpovedaní bude nútený vstúpiť do izby alebo do hygienického zariadenia aj bez dovoľenia k vstúpeniu. Následne môže do tohto priestoru vstúpiť aj bez súhlasu klienta.
- 11.14. Zamestnanec 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. Zamestnanec tiež dbá na vhodné oblečenie klientov a robí opatrenia na ochranu nahoty klientov hlavne pri sprchovaní a prezliekaní alebo pri tendencii klienta sa obnažovať.

12. Stravovanie

- 12.1. Zabezpečujeme celodennú stravu podľa stanovených diét, ktoré určuje ošetrojúci lekár.
- 12.2. Strava sa pripravuje v kuchyni zariadenia v súlade s požiadavkami na energetickú a biologickú hodnotu potravy. Racionálna strava sa podáva 5 krát denne, v prípade potreby diabetická strava sa podáva 6 krát denne.
- 12.3. Jedálne lístky zostavuje Stravovacia komisia, ktorej členmi sú vedúca stravovacej prevádzky, vedúca zdravotno – opatrovateľského úseku, hlavná kuchárka, sociálny zamestnanec, klient. Jedálne lístky schvaľuje riaditeľ zariadenia.
- 12.4. Stravovanie prebieha v jedálňach: na prízemí jednotlivých budov. Klientom imobilného oddelenia je strava podávaná na izbe. V prípade zhoršenia zdravotného stavu klienta sa strava podáva priamo na izbe.

13. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

- 13.1. Klient má možnosť vybrať si vlastného obvodného lekára. Zariadenie zároveň ponúka možnosť starostlivosti vlastným zmluvným praktickým lekárom. Ak má klient vlastného lekára, zariadenie poskytuje klientovi služby spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov u lekára ku ktorému klient patrí len na základe osobitnej dohody a úhrady.
- 13.2. Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.
- 1.1. Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave lekárom zariadenia. Zariadenie zabezpečuje sprievod aj prepravu na odborné vyšetrenia.
- 13.3. Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady.
- 13.4. Zariadenie neposkytuje zdravotnú starostlivosť s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. Dbá však na dodržiavanie liečebných postupov svojich klientov, vykonáva nákup a kontrolované uskladnenie ich liekov, prípravu na ich užitie a sleduje a eviduje užívanie liekov svojich klientov.

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 11/14

13.5. O poskytovaných prípadných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov.

14. Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia


- 14.1. Administrácia úschovy cenných vecí sa riadi ustanoveniami aktuálne platného VZN KSK a smernicou IDEA-DSS.
- 14.2. Klienti môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a podobne dať do úschovy o čom sa spíše zápis o úschove cenných vecí. Zariadenie tým preberá plnú zodpovednosť za prevzaté veci a hotovosť v depozite. Evidencia vecí prevzatých do úschovy ako aj každá zmena sa vedie v spise klienta 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 a o náhrade sa spíše príslušný záznam na predpísanom tlačive.
- 14.4. Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
- 14.5. Poštové listové zásielky určené pre klientov okrem doporučených, do vlastných rúk, náhlych a peňažných zásielok, preberá od poštového doručovateľa sociálny pracovník. Ten listovú zásielku odovzdá bezodkladne adresátovi v súlade so zachovaním listového tajomstva. Na požiadanie adresáta mu obsah listu prečíta, pričom je naďalej viazaný zachovaním listového tajomstva pred inými osobami.

15. Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi

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

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

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 12/14

výberu zo záujmových krúžkov - dramatický, športový, kreatívny a hudobný. Hlavným cieľom skupinovej práce je nadviazanie nových sociálnych vzťahov v rámci zariadenia, ale aj so širším sociálnym prostredím.


- 16.4. Klienti ktorí sa nechcú zúčastňovať skupinových aktivizácii, je ponúknutá individuálna aktivizácia.
- 16.5. Pre klientov sú organizované rôzne jednodňové výlety, rekreačné pobyty /tuzemské/, organizujú sa pre nich rôzne spoločensko-kultúrne akcie a záujmové aktivity priamo v zariadení i mimo neho.
- 16.6. IDEA-DSS je sociálnym zariadením, v ktorom spolunažívajú klienti individuálne alebo v skupinách. Pre zabezpečenie uspokojovania ich potrieb ako aj pokojného spolunažívania, je organizácia základných činností určená v časovej postupnosti – denný harmonogram činností podľa prílohy tohto domáceho poriadku
- 16.7. Denný harmonogram nie je nadradený individuálnej potrebe klienta. Individuálne potreby klientov, ktoré vybočujú z denného harmonogramu sú monitorované a posudzované v rámci individuálneho prístupu ku klientom.

17. Návštevy u klientov

- 17.1. Návštevy môžu klienti prijímať denne v odporúčaných hodinách.
- 17.2. Návšteva sa ohlásí u službukonajúceho zamestnanca s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi. Ten uvedie klienta a návštevu do spoločenskej miestnosti zariadenia. Každá návšteva je povinná zapísať sa do knihy návštev.
- 17.3. Návštevy na izbách sú umožnené u imobilných klientov, klientov v čase ich choroby alebo na základe zväženia službukonajúceho zamestnanca so súhlasom spolubývajúceho.
- 17.4. Návštevy na izbách sú obmedzené z dôvodu rešpektovania osobného súkromia a ochrany ostatných klientov.
- 17.5. Odporúčame príbuzným a známym rešpektovať pri návštevách hodiny nočného pokoja a to od 22,00 hod do 06,00 hod. V tejto dobe nie je dovolený zvýšený a hlučný pohyb po zariadení.
- 17.6. Pri mimoriadnych udalostiach, ako je napríklad vyhlásenie karantény hygienikom, alebo výskytom niektorého závažného ochorenia sú návštevy zakázané.
- 17.7. Podmienkou návštevy je dobrý zdravotný stav rodinného príslušníka, pri náznaku chrípky, nádchy, alebo iného prejavu infekčného ochorenia bude návšteva klienta v zariadení zakázaná.
- 17.8. Prehliadka zariadenia návštevami bez súhlasu riaditeľa zariadenia nie je dovolená. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami taktiež nie je možná bez vedomia a súhlasu riaditeľa a obyvateľa, ktorý v izbe býva.
- 17.9. Fajčenie návštev a požívanie alkoholických nápojov nie je v zariadení povolené. V prípade osláv požitie alkoholu v primeranom množstve povolí riaditeľ zariadenia.

18. Opustenie zariadenia a neohlásený 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 zamestnanca. 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 IDEA-DSS. Toto riziko sa posudzuje odbornými postupmi individuálne a vedie sa o ňom príslušný záznam.

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 13/14


- 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 IDEA-DSS. Počet dní pobytu mimo zariadenia nie je limitovaný.
- 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 klient nachádzať a dobu trvania neprítomnosti klienta v zariadení.
- 18.5. Ak klient ktorého príslušný súd pozbavil spôsobilosti alebo obmedzil na právne úkony alebo túto spôsobilosť obmedzil opustí zariadenie bez vedomia zamestnanca, je povinný službukonajúci zamestnanec túto skutočnosť oznámiť riaditeľovi ihneď po tom čo sa o nej dozvie. Riaditeľ rozhodne o ďalšom postupe neodkladne.
- 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 riaditeľovi a k súčinnosti pri hľadaní klienta je možné vyzvať aj príslušníkov Policajného zboru SR. O tomto je neodkladne upovedomený aj právny zástupca klienta.

19. Podnety a sťažnosti klientov

- 19.1. Každý klient môže podať podnet, pripomienku, výzvu alebo sťažnosť spôsobom, ktorý je v IDEA-DSS pre klientov vytvorený. Môže tak urobiť
- písomnou formou prostredníctvom pošty, podateľne alebo do rúk riaditeľa
 - písomnou anonymnou formou do schránky na to určenej
 - ústne kľúčovému pracovníkovi alebo inému zamestnancovi podľa svojho výberu
 - ústne v rámci realizácie individuálneho plánu
 - ústne v rámci činností v terapeutických skupinách
 - 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 Procesu riadenia sťažností a pripomienok.
- 19.4. Ak je podnet sťažnosťou alebo by mohol byť sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, alebo klient ho predkladá ako sťažnosť, rieši sa ako sťažnosť.
- 19.5. Bez ohľadu na to či je podnet sťažnosťou alebo nie, ak sa nevyrieši na mieste, je klient informovaný o jeho ďalšom riešení.
- 19.6. Ak klient nie je s riešením jeho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľa na personál alebo situáciu, alebo podať sťažnosť zriaďovateľovi, alebo Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR. O tejto možnosti ako aj o adrese MPSVR SR je klient alebo jeho právny zástupca poučený pri nástupe do zariadenia.

20. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

- 20.1. Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov ako aj zamestnancov IDEA-DSS.
- 20.2. Ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi, alebo narúša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania. Rozhovor bude zameraný na využívanie pozitívnych príkladov pre motiváciu a elimináciu foriem správania porušujúce domáci poriadok. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy sociálny pracovník. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľ môže uložiť tieto opatrenia:
- Ukončenie pobytu.

	Domáci poriadok	Ev. č.: HP01_DoP/2019
	Interný dokument - Smernica	Strana 14/14

- b) Návrh na ochrannú liečbu.
 - c) Podanie trestného oznámenia.
- 20.3. Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
- a) ak sa klient opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznami určenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas mimo zariadenia,
 - b) slovné a fyzické napádanie ostatných klientov a zamestnancov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)
 - c) požívanie alkoholických nápojov v rozpore s pravidlami uvedenými v tomto domácom poriadku a iných psychotropných návykových látok,
 - d) ohrozovanie svojho života a zdravia ako aj života a zdravia iných osôb, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)
 - e) neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)

21. Záverečné ustanovenia

- 1.1. Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže IDEA-DSS vybrať a pre špecifické komunikačné potreby klientov upraviť niektoré časti tohto poriadku, najmä spracovaním do obrazovej formy s využitím piktogramov a podobne. Toto spracovanie musí byť také, aby vystihovalo podstatu a zámer príslušného ustanovenia.
- 1.2. Tento domáci poriadok je klientom, ich právnym zástupcom ako aj návštevným k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- 1.3. Pre potreby návštev môže byť z domáceho poriadku urobený výpis návštevného poriadku a vyvesený vo vstupnej hale zariadenia. Návštevný poriadok môže byť obsahovo účelne skombinovaný s ustanoveniami smernice k ľudským právam a slobodám.
- 1.4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.08.2019. Zároveň sa ruší Domáci poriadok z roku 2017

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 činností

Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Manažér kvality		
Originál č. 2	Riaditeľka		
Kópia č. 1	Sociálny pracovníci		
Kópia č. 2	Návštevné miestnosti		